Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Baccalauréat Professionnel

AGOr'A

Assistance de Gestion des Organisations & de leurs Activités

Référentiels des activités professionnelles et de compétences

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
Spécialité « ASSISTANCE À LA GESTION DES ORGANISATIONS »
Arrêté du 18 février 2020
BO du 3 mars 2020

Programme d'économie-droit
Bulletin officiel spécial n°5 du 11 avril 2019
Arrêté du 3-4-2019 - J.O. du 9-4-2019

SOMMAIRE

CHAMP D'ACTIVITÉ - DÉFINITION DES MÉTIERS

La mission globale

Emplois concernés

Types d’organisations

Environnement technologique et économique de l'emploi

Conditions générales d’exercice

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Tableau synoptique

ÉPREUVES CERTIFICATIVES

U31 - Bloc de compétences 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents - CCF

U32 - Bloc de compétences 3 – Administrer le personnel - CCF

U31 - Bloc de compétences 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents – Ponctuel

U32 - Bloc de compétences 3 – Administrer le personnel - Ponctuel

E2 - Bloc de compétences 2 – Organiser et suivre l’activité de production (de biens ou de services)

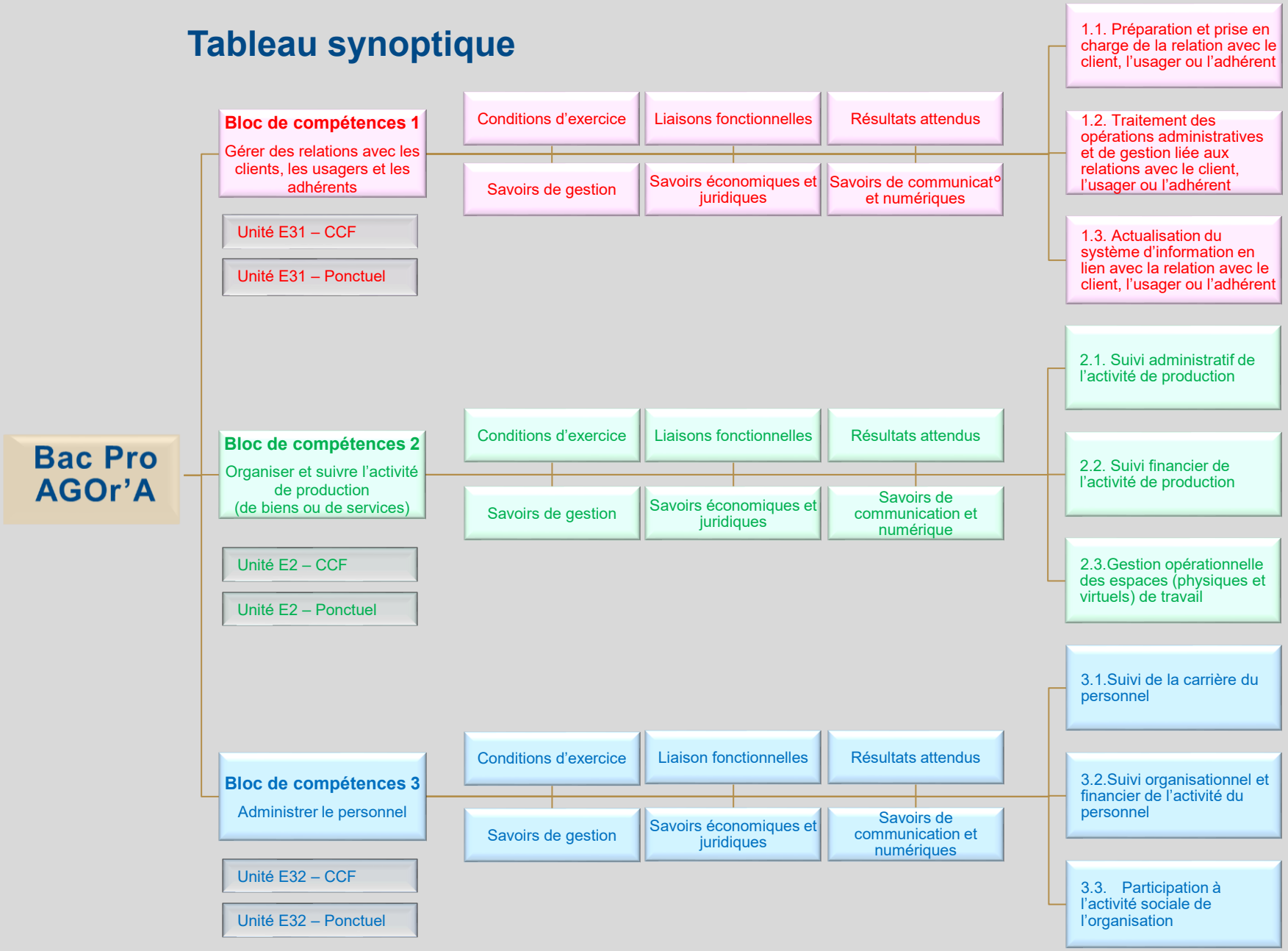
Tableau de synthèse – Compétences – Unités

PFMP

PFMP – Voie Scolaire

PFMP – Voie d’apprentissage

Tableau synoptique



Retour Sommaire

BLOC DE COMPÉTENCES 1 – GÉRER DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS, LES USAGERS ET LES ADHÉRENTS

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » est en contact direct avec le « client » de l'organisation dans laquelle il exerce son activité pour l'accueillir, prendre en charge sa demande, ouvrir un dossier nominatif. Les organisations concernées étant diverses, comme indiqué dans le référentiel des activités professionnelles, le terme générique de « client » recouvre la notion de prospect, ou d'usager (si les prestations relèvent du service public), ou d'adhérent ou de bénéficiaire de prestations (si l'organisation a un statut d'association ou de mutuelle).

Le titulaire du diplôme assure les différentes étapes du processus administratif et de gestion lié à la relation « client » : instruction de dossiers, devis, commandes, livraisons, facturations, encaissements, traitement des réclamations et des litiges. Il contribue également aux démarches de communication et de développement de l'organisation et travaille, à ce titre, en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs internes chargés de ces démarches, notamment le service commercial quand il est présent.

Son rôle d'interface entre les clients, les usagers ou les adhérents et les personnels de l'organisation en fait un acteur important dans la circulation et l'actualisation de l'information, à la fois dans le système d'information interne et dans la configuration internet à destination de l'externe (site et réseaux sociaux).

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'usager ou l'adhérent		
▪ Accueil et renseignement ▪ Prise en charge de la demande ▪ Préparation et suivi d'évènements liés à la promotion de l'organisation ▪ Assistance et suivi des opérations de prospection	▪ Identifier les caractéristiques de la demande ▪ Apporter une réponse adaptée à la demande ▪ Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés ▪ Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection	▪ Maîtrise de la langue française, écrite et orale ▪ Respect de la charte d'accueil (langage adapté à l'interlocuteur, empathie, etc.) ▪ Fiabilité de l'information recueillie ▪ Efficacité de la prise de notes ▪ Respect des règles de sécurité et de confidentialité ▪ Pertinence de la réponse apportée à la demande ▪ Efficacité de la gestion des flux de courriers / courriels ▪ Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique
1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'usager ou l'adhérent		
▪ Suivi des devis, commandes, contrats, conventions ▪ Traitement de la livraison et de la facturation ▪ Traitement des encaissements ▪ Traitement des réclamations et des litiges	▪ Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients » ▪ Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique ▪ Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI ▪ Assurer le suivi des relances clients	▪ Maîtrise de la langue française écrite ▪ Respect des procédures et des normes ▪ Conformité des enregistrements ▪ Pertinence et exactitude de l'information saisie dans le support adapté ▪ Cohérence et fiabilité du planning ▪ Respect des délais impartis
1.3. Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'usager ou l'adhérent		
▪ Mise à jour des dossiers ▪ Mise à jour de tableaux de bord « commerciaux » ▪ Suivi et actualisation des données sur les réseaux sociaux ▪ Mise à jour des données du site internet de l'organisation	▪ Mettre à jour l'information ▪ Rendre compte des anomalies repérées lors de l'actualisation du système d'information ▪ Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)	▪ Fiabilité des mises à jour effectuées ▪ Pertinence des anomalies signalées ▪ Respect des dispositions éthiques et réglementaires en matière de conservation de données ▪ Adéquation des données publiées aux attentes des tiers

Retour Sommaire

BLOC DE COMPÉTENCES 2 – ORGANISER ET SUIVRE L'ACTIVITÉ DE PRODUCTION (DE BIENS OU DE SERVICES)

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » assure le suivi des activités administratives et de gestion en amont de la production (approvisionnement, autorisation préalable, etc.) en prenant en compte les contraintes de production, aussi bien réglementaires qu'organisationnelles. En aval de l'activité productive de l'organisation, qu'il s'agisse de biens et/ou de services marchands ou non marchands, il assure un suivi régulier des opérations de trésorerie et prépare les éléments nécessaires à la déclaration de TVA.

Par ailleurs, il facilite le bon déroulement des activités de l'organisation par la mise à disposition et le maintien en bon état de fonctionnement des ressources physiques et numériques de l'organisation. Il assure la logistique des réunions et contribue à une diffusion efficace de l'information dans l'ensemble de la structure. Toutes ces compétences doivent être actualisées dans un environnement numérique prenant en compte la digitalisation des processus auxquels il participe.

Ces activités comprennent une dimension de communication interne vis-à-vis des supérieurs hiérarchiques et des personnels.

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
2.1. Suivi administratif de l'activité de production		
▪ Suivi des approvisionnements et des stocks ▪ Tenue des dossiers fournisseurs, sous-traitants et prestataires de service ▪ Suivi des formalités administratives avec les partenaires spécifiques au secteur d'activité ▪ Suivi de la coordination d'activités relevant d'un service ou d' un projet	▪ Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks ▪ Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI ▪ Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production ▪ Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation ▪ Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés	▪ Maîtrise de la langue française écrite ▪ Respect des procédures et des normes ▪ Conformité des enregistrements ▪ Pertinence et exactitude de l'information saisie dans le support adapté ▪ Cohérence et fiabilité du planning ▪ Respect des délais impartis
2.2. Suivi financier de l'activité de production		
▪ Suivi des décaissements ▪ Suivi de la trésorerie et des relations avec les organismes et partenaires financiers ▪ Préparation de la déclaration de TVA	▪ Établir un état de rapprochement ▪ Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires ▪ Assurer le suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI ▪ Déterminer les éléments nécessaires à l'élaboration de la déclaration de TVA ▪ Établir un état périodique de trésorerie ▪ Rendre compte de l'équilibre financier et de la situation économique de l'organisation	▪ Exactitude de l'état de rapprochement ▪ Respect des procédures et des normes ▪ Conformité des enregistrements ▪ Sécurisation des décaissements ▪ Pertinence et exactitude des éléments retenus pour la déclaration de TVA ▪ Exactitude de la situation de trésorerie ▪ Pertinence de l'appréciation de la situation économique et financière de l'organisation
2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail		
▪ Suivi des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques ▪ Gestion des petites fournitures et consommables ▪ Mise à disposition des ressources physiques partagées (suivi des entrées-sorties de matériels, clés, etc.) ▪ Organisation des réunions en présentiel ou à distance ▪ Gestion des espaces internes de partage de l'information (affichage, notes internes, espaces collaboratifs, etc.)	▪ Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation ▪ Actualiser et diffuser l'information interne sur le support adéquat	▪ Efficacité de l'organisation mise en place ▪ Prise en compte des aléas techniques et organisationnels ▪ Respect des dispositions éthiques et réglementaires en matière de conservation et de diffusion de données ▪ Adéquation des données diffusées par rapport aux attentes des acteurs internes de l'organisation

Retour Sommaire

BLOC DE COMPÉTENCES 3 – ADMINISTRER LE PERSONNEL

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » assure un lien entre les personnels de l'organisation et le responsable en charge de la direction administrative du personnel. Il contribue aux opérations de recrutement et à l'intégration des personnels. Il assure la gestion des contrats de travail et l'organisation des visites médicales. Il s'occupe du suivi des dossiers du personnel, des documents administratifs liés à la paie, à la formation et à la gestion de carrière.

Il exerce son activité dans un environnement technologique, économique et juridique qui demande une attention particulière pour tenir compte des évolutions (réformes législatives, changement de la politique interne à l'organisation) et de la transformation numérique (laquelle modifie en profondeur le rapport au travail dans le temps et dans l'espace).

Il est en relation directe avec les différents pôles de l'organisation ainsi qu'avec de nombreux organismes extérieurs (inspection du travail, organismes sociaux, acteurs du marché de l'emploi, etc.). En raison de sa connaissance d'informations confidentielles sur les personnels, il doit faire preuve de discrétion et avoir le sens du contact et de l'écoute.

Le degré de prise en charge de l'administration du personnel dépend du secteur d'activité, de la taille de l'organisation et de sa nature (entreprise, association, mutuelle, collectivité, administration publique).

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
3.1. Suivi de la carrière du personnel		
▪ Suivi administratif du recrutement, de l'intégration et du départ des personnels ▪ Tenue des dossiers des personnels ▪ Préparation et suivi des actions de formation professionnelle	▪ Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel ▪ Actualiser les bases d'information relatives au personnel ▪ Organiser des actions de formation	▪ Maîtrise de la langue française écrite ▪ Respect des procédures et des normes ▪ Respect de la législation sociale, des accords collectifs et conventions collectives de travail ▪ Respect des règles de sécurité et de confidentialité en matière de consultation et de conservation des données ▪ Rigueur de l'actualisation des bases de données ▪ Fiabilité des documents administratifs produits
3.2. Suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel		
▪ Suivi des temps de travail des personnels ▪ Préparation et suivi des déplacements des personnels ▪ Préparation et suivi de la paie et des déclarations sociales	▪ Planifier les temps de présence et de congés des personnels en fonction des ▪ contraintes de l'organisation ▪ Organiser les déplacements des personnels ▪ Contrôler les états de frais ▪ Déterminer les éléments nécessaires à l'établissement du bulletin de paie ▪ Assurer le suivi des enregistrements liés à la paie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	▪ Cohérence des plannings ▪ Optimisation en temps et en valeur des déplacements des personnels ▪ Pertinence de l'analyse des écarts budgétaires ▪ Efficacité dans l'utilisation d'un tableur ▪ Réactivité dans la transmission et le traitement de l'information au personnel concerné ▪ Exactitude des éléments retenus pour la préparation des bulletins de paie ▪ Conformité des enregistrements ▪ Détection et signalement des anomalies
3.3. Participation à l'activité sociale de l'organisation		
▪ Communication des informations sociales à destination des personnels ▪ Participation à la mise en place d'actions sociales et culturelles ▪ Mise à jour de tableaux de bord sociaux	▪ Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels ▪ Mettre en œuvre et suivre le résultat des ▪ actions sociales et culturelles ▪ Utiliser des fonctions simples de mise en pages d'un document pour répondre à un objectif de diffusion ▪ Rédiger des écrits professionnels en lien avec l'activité sociale de l'organisation	▪ Maîtrise de la langue française écrite et orale ▪ Pertinence et qualité des supports de communication à partir de la suite bureautique et d'un logiciel de PAO ▪ Adéquation des données diffusées aux attentes des acteurs concernés ▪ Fiabilité des mises à jour effectuées ▪ Pertinence et efficacité des actions support de la cohésion sociale ▪ Adaptation du message aux objectifs de communication et supports retenus.

Retour Sommaire

TABLEAU DE SYNTHÈSE ACTIVITÉS – COMPÉTENCES – UNITÉS

ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
Pôle 1 Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	**Bloc de compétences 1** Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	**Unité 31**
1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'usager ou l'adhérent **1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liée aux relations avec le client, l'usager ou l'adhérent** **1.3. Actualisation du système d'information en lien avec la relation avec le client, l'usager ou l'adhérent**	▪ Identifier les caractéristiques de la demande ▪ Apporter une réponse adaptée à la demande ▪ Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés ▪ Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection ▪ Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients » ▪ Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique ▪ Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI ▪ Assurer le suivi des relances clients ▪ Mettre à jour l'information ▪ Rendre compte des anomalies repérées lors de l'actualisation du système d'information ▪ Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites ▪ Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)	Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

Suite

Retour Sommaire

TABLEAU DE SYNTHÈSE ACTIVITÉS – COMPÉTENCES – UNITÉS

ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
Pôle 2 Organisation et suivi de l'activité de production (de biens ou de services)	**Bloc de compétences 2** Organiser et suivre l'activité de production (de biens ou de services)	**Unité U2**
2.1. Suivi administratif de l'activité de production **2.2. Suivi financier de l'activité de production** **2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail**	▪ Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks ▪ Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un Progiciel de gestion intégré (PGI) ▪ Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production ▪ Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation ▪ Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés ▪ Établir un état de rapprochement ▪ Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires ▪ Assurer le suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI ▪ Déterminer les éléments nécessaires à l'élaboration de la déclaration de TVA ▪ Établir un état périodique de trésorerie ▪ Rendre compte de l'équilibre financier et de la situation économique de l'organisation ▪ Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation - Actualiser et diffuser l'information interne sur le support adéquat	Étude de situations professionnelles liées à l'organisation et au suivi de l'activité de production

Epreuve certificative

Suite

Retour Sommaire

TABLEAU DE SYNTHÈSE ACTIVITÉS – COMPÉTENCES – UNITÉS

ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
Pôle 3 Administration du personnel	**Bloc de compétences 3** Administrer le personnel	**Unité U32**
3.1. Suivi de la carrière du personnel **3.2. Suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel** **3.3. Participation à l'activité sociale de l'organisation**	▪ Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel ▪ Actualiser les bases d'information relatives au personnel ▪ Organiser des actions de formation ▪ Planifier les temps de présence et de congés des personnels en fonction des contraintes de l'organisation - Organiser les déplacements des personnels ▪ Contrôler les états de frais ▪ Déterminer les éléments nécessaires à l'établissement du bulletin de paie ▪ Assurer le suivi des enregistrements liés à la paie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI ▪ Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels ▪ Mettre en œuvre et suivre le résultat des actions sociales et culturelles ▪ Utiliser des fonctions simples de mise en pages d'un document pour répondre à un objectif de diffusion ▪ Rédiger des écrits professionnels en lien avec l'activité sociale de l'organisation	Administration du personnel

Suite

Retour Sommaire

TABLEAU DE SYNTHÈSE ACTIVITÉS – COMPÉTENCES – UNITÉS

ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
Langues vivantes A	**Bloc de Langues vivantes 1** Compétences de niveau B1+ du CECRL ⇨ S'exprimer oralement en continu ⇨ Interagir en langue étrangère ⇨ Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère	**Unité U41**
Langues vivantes B	**Bloc de Langues vivantes 2** Compétences de niveau B1+ du CECRL ⇨ S'exprimer oralement en continu ⇨ Interagir en langue étrangère ⇨ Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère	**Unité U42**
Français	**Bloc de Français** ⇨ Entrer dans l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer ⇨ Entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire ⇨ Devenir un lecteur compétent et critique ⇨ Confronter des savoirs et des valeurs pour construire son identité culturelle	**Unité U51**
Histoire-géographie & enseignement moral et civique	**Bloc d'Histoire-géographie – enseignement moral et civique** ⇨ Appréhender la diversité des sociétés et la richesse des cultures ⇨ Comprendre les enjeux liés au développement durable ⇨ Identifier les enjeux et contraintes de la mondialisation ⇨ Identifier les droits et devoirs civils, politiques, économiques et sociaux	**Unité U52**
Arts appliqués et cultures artistiques	**Bloc d'Arts appliqués et cultures artistiques** ⇨ Identifier les caractéristiques essentielles d'œuvres, de produits, d'espaces urbains ou de messages visuels ⇨ Situer une œuvre ou une production dans son contexte de création ⇨ Maîtriser les bases de la pratique des outils graphiques, traditionnels et informatiques	**Unité U6**
Éducation physique et sportive	**Bloc d'Éducation physique et sportive** Compétences de niveau 4 du référentiel de compétences attendues ⇨ Réaliser une performance motrice maximale ⇨ Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains ⇨ Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique ⇨ Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif ⇨ Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité	**Unité U7**

Suite

Retour Sommaire

TABLEAU DE SYNTHÈSE ACTIVITÉS – COMPÉTENCES – UNITÉS

ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES *Le candidat peut choisir jusqu'à deux unités facultatives parmi les trois proposées*	UNITÉS
Unité facultative Langues vivantes	**Bloc facultatif de Langues vivantes** **Compétences de niveau B1+ du CECRL** ⇨ S'exprimer oralement en continu ⇨ Interagir en langue étrangère ⇨ Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère	**Unité F**
Unité facultative Mobilité	**Bloc facultatif de mobilité** ⇨ Comprendre et se faire comprendre dans un contexte professionnel étranger ⇨ Caractériser le contexte professionnel étranger ⇨ Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger ⇨ Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l'étranger et en France	**Unité F**
Unité facultative Éducation physique et sportive	**Bloc facultatif d'Éducation physique et sportive** **Compétences de niveau 5 du référentiel de compétences attendues** ⇨ Réaliser une performance motrice maximale ⇨ Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains ⇨ Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique ⇨ Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif ⇨ Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité	**Unité F**

Retour Sommaire

Pôle 1 - Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » veille au bon déroulement des échanges avec les clients, les usagers et les adhérents de l'organisation dans le cadre de la mise à disposition de biens et de services, marchands ou non marchands.

Souvent positionné comme le premier interlocuteur de l'entreprise ou du service, il s'inscrit dans la démarche commerciale de l'organisation par les activités d'accueil, de prise en charge et de suivi des demandes des clients, usagers ou adhérents de l'organisation.

Au-delà du contact avec ces derniers, il assure le traitement des opérations administratives et de gestion de leurs demandes et participe au suivi de l'activité. Il participe également à la mise à jour du système d'information en lien avec la relation « client ».

Par l'ensemble de ces activités, il contribue ainsi à l'image de l'organisation.

ACTIVITÉS CARACTÉRISTIQUES DU PÔLE 1

1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'usager ou l'adhérent

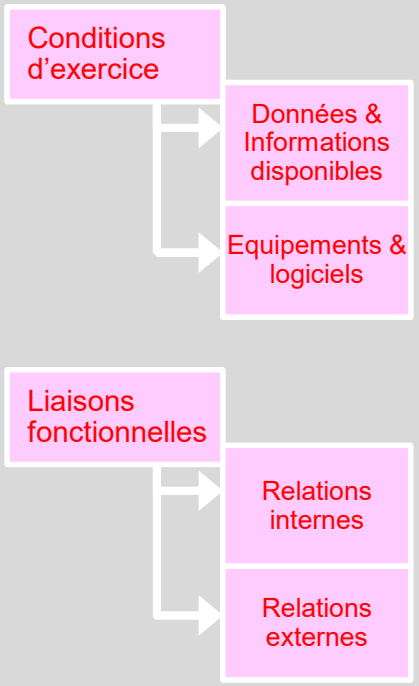
- Accueil et renseignement
- Prise en charge de la demande
- Préparation et suivi d'évènements liés à la promotion de l'organisation
- Assistance et suivi des opérations de prospection

1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'usager ou l'adhérent

- Suivi des devis, commandes, contrats, conventions
- Traitement de la livraison et de la facturation
- Traitement des encaissements
- Traitement des réclamations et des litiges

1.3. Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'usager ou l'adhérent

- Mise à jour des dossiers
- Mise à jour de tableaux de bord « commerciaux »
- Suivi et actualisation des données sur les réseaux sociaux
- Mise à jour des données du site internet de l'organisation



Résultats attendus

- Les opérations de prospection sont traitées selon les objectifs et les procédures fixés par l'organisation
- Les demandes des clients, usagers, adhérents sont prises en charge et traitées dans le respect des règles, des délais et des procédures de l'organisation et des contraintes
- Le suivi des relations clients, usagers, adhérents est assuré en conformité avec les attentes de ces derniers et de la politique de l'organisation

Retour Sommaire

Pôle 2 – Organisation et suivi de l'activité de production (de biens ou de services)

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » exerce une activité support à celle de production de biens ou de services marchands ou non marchands. Il assure ainsi la partie administrative des relations avec les fournisseurs et les autres partenaires, qu'ils soient communs à toutes les organisations ou spécifiques selon le secteur professionnel. Il est associé au suivi financier de l'activité de l'organisation ainsi qu'à la gestion opérationnelle des espaces de travail.

Il prend en compte la dématérialisation de son environnement de travail tant dans ses relations avec les fournisseurs et autres partenaires, que dans la gestion des ressources.

ACTIVITÉS CARACTÉRISTIQUES DU PÔLE 2

2.1. Suivi administratif de l'activité de production

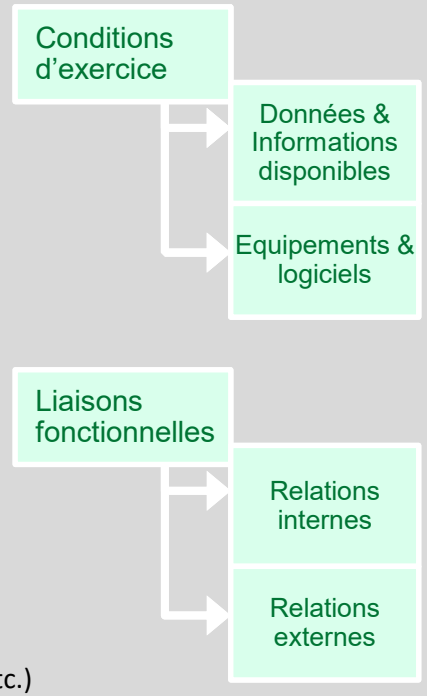
- Suivi des approvisionnements et des stocks
- Tenue des dossiers fournisseurs, sous-traitants et prestataires de service
- Suivi des formalités administratives avec les partenaires spécifiques au secteur d'activité
- Suivi de la coordination d'activités relevant d'un service ou d'un projet

2.2. Suivi financier de l'activité de production

- Suivi des décaissements
- Suivi de la trésorerie et des relations avec les organismes et partenaires financiers
- Préparation de la déclaration de TVA

2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail

- Suivi des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques
- Gestion des petites fournitures et consommables
- Mise à disposition des ressources physiques partagées (suivi des entrées-sorties de matériels, clés, etc.)
- Organisation des réunions en présentiel ou à distance
- Gestion des espaces internes de partage de l'information (affichage, notes internes, espaces collaboratifs, etc.)



Résultats attendus

- Le suivi administratif des approvisionnements est assuré de manière fiable dans le respect des délais et des règles fixées, notamment par les services techniques
- Le suivi administratif des relations avec les fournisseurs et les autres partenaires est assuré en conformité avec les procédures et la politique de l'organisation
- Les éléments nécessaires au traitement des obligations fiscales sont réunis, dans la limite des responsabilités octroyées, avec exactitude et dans les délais impartis
- Le suivi de trésorerie est effectué de façon régulière et fiable
- La programmation et l'organisation des activités répondent aux besoins et prennent en compte les contraintes et disponibilités des services
- Les ressources matérielles et immatérielles nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation sont mises à disposition dans les délais impartis

Retour Sommaire

Pôle 3 – Administration du personnel

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » apporte un soutien opérationnel à son supérieur hiérarchique ou au service des ressources humaines en matière d'administration du personnel.

Ses missions consistent à suivre au quotidien les opérations courantes relatives au personnel en conformité avec la législation et dans le respect des délais impartis et des consignes fixées, en particulier celles relatives à la gestion de la paie et aux relations sociales.

L'exercice des activités relevant de ce pôle s'organisera dans le respect de la confidentialité, des exigences de loyauté et d'éthique professionnelles liées au poste.

ACTIVITÉS CARACTÉRISTIQUES DU PÔLE 3

3.1. Suivi de la carrière du personnel

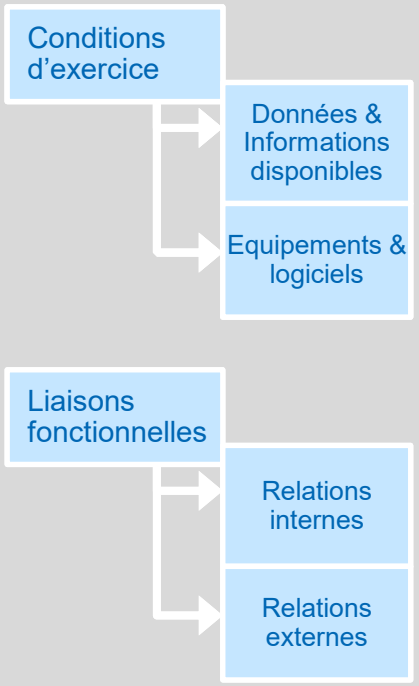
- Suivi administratif du recrutement, de l'intégration et du départ des personnels
- Tenue des dossiers des personnels
- Préparation et suivi des actions de formation professionnelle

3.2. Suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel

- Suivi des temps de travail des personnels
- Préparation et suivi des déplacements des personnels
- Préparation et suivi de la paie et des déclarations sociales

3.3. Participation à l'activité sociale de l'organisation

- Communication des informations sociales à destination des personnels
- Participation à la mise en place d'actions sociales et culturelles
- Mise à jour de tableaux de bord sociaux



Résultats attendus

- Les informations destinées au personnel sont fiables, transmises dans les délais, dans le respect des procédures et des règles de confidentialité
- Les dossiers des personnels sont mis à jour et les formalités administratives sont réalisées conformément à la législation sociale et à la réglementation en vigueur
- Les temps de présence et d'absence sont décomptés, les déplacements sont organisés et contrôlés, les plannings de présence tenus à jour
- Les actions de formation sont planifiées et suivies
- La paie et les déclarations sociales sont réalisées et comptabilisées dans les délais de rigueur
- Les bulletins de paie sont transmis aux salariés, archivés et sécurisés
- Les tableaux de bord sociaux sont actualisés et mis en forme en vue d'être présentés

Retour Sommaire

Pôle 1 - Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

ACTIVITÉS CARACTÉRISTIQUES DU PÔLE 1

1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'usager ou l'adhérent

- Accueil et renseignement
- Prise en charge de la demande
- Préparation et suivi d'évènements liés à la promotion de l'organisation
- Assistance et suivi des opérations de prospection

1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'usager ou l'adhérent

- Suivi des devis, commandes, contrats, conventions
- Traitement de la livraison et de la facturation
- Traitement des encaissements
- Traitement des réclamations et des litiges

1.3. Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'usager ou l'adhérent

- Mise à jour des dossiers
- Mise à jour de tableaux de bord « commerciaux »
- Suivi et actualisation des données sur les réseaux sociaux
- Mise à jour des données du site internet de l'organisation

Conditions d'exercice

Données & Informations disponibles

- Données de la demande client, usager ou adhérent
- Données administratives, commerciales et comptables de l'organisation
- Organigramme, annuaire(s) interne(s) et externe(s)
- Chartes, procédures, instructions internes sur la gestion de la relation client
- Réglementation sur la protection des données : Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Equipements & logiciels

- Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet)
- Matériel de téléphonie et équipements associés
- Imprimante multifonctions, scanner
- Suite bureautique : traitement de texte, tableur grapheur, base de données, logiciel de dessin et d'un logiciel de Présentation assistée par ordinateur (PréAO)
- Logiciel de Publication assistée par ordinateur (PAO)
- Logiciels ou applications professionnels
- Progiciel de gestion intégré (PGI)
- Logiciels de documentation, de Gestion électronique des documents (GED)
- Outils ou services de communication numérique
- Outils ou services collaboratifs
- Gestionnaires d'agenda, de planning, de projet

Liaisons fonctionnelles

Relations internes

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » est en relation permanente avec les personnels de l'organisation : le responsable ou le dirigeant, le chef de service, le responsable administratif, et les autres collaborateurs de l'organisation appartenant au service des achats, au service commercial, au service vente, au service comptable, au service contentieux et à tout autre service.

Relations externes

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » est en relation avec :

- les clients, les usagers ou les adhérents. On parlera aussi de patients dans le milieu médical et hospitalier ; d'assurés pour une compagnie d'assurances ; de passagers pour une compagnie de transports ou encore d'abonnés, de résidents, d'administrés, etc. ;
- les prospects, les transporteurs, les prestataires de services. La relation peut s'étendre à des entreprises de recouvrement de créances et d'affacturage.

Retour Sommaire

Pôle 2 – Organisation et suivi de l'activité de production (de biens ou de services)

ACTIVITÉS CARACTÉRISTIQUES DU PÔLE 2

2.1. Suivi administratif de l'activité de production

- Suivi des approvisionnements et des stocks
- Tenue des dossiers fournisseurs, sous-traitants et prestataires de service
- Suivi des formalités administratives avec les partenaires spécifiques au secteur d'activité
- Suivi de la coordination d'activités relevant d'un service ou d'un projet

2.2. Suivi financier de l'activité de production

- Suivi des décaissements
- Suivi de la trésorerie et des relations avec les organismes et partenaires financiers
- Préparation de la déclaration de TVA

2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail

- Suivi des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques
- Gestion des petites fournitures et consommables
- Mise à disposition des ressources physiques partagées (suivi des entrées-sorties de matériels, clés, etc.)
- Organisation des réunions en présentiel ou à distance
- Gestion des espaces internes de partage de l'information (affichage, notes internes, espaces collaboratifs, etc.)

Conditions d'exercice

Données & Informations disponibles

- Données administratives et comptables de l'organisation
- Informations émanant des établissements financiers
- Organigramme, annuaire(s) interne(s) et externe(s)
- Documentation juridique, comptable et fiscale
- Contraintes réglementaires, chartes, procédures, instructions internes sur le fonctionnement de l'organisation
- Agendas personnel(s), agendas de groupe(s)
- Cahiers de maintenance, notices techniques, contrats de prestataires (de maintenance, d'abonnements, etc.)
- Budgets alloués aux petites fournitures, consommables et petits équipements de bureau

Equipements & logiciels

- Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet)
- Imprimante multifonctions
- Suite bureautique : traitement de texte, tableur grapheur, base de données, logiciel de dessin et d'un logiciel de Présentation assistée par ordinateur (PréAO)
- Logiciels ou applications professionnels
- Progiciel de gestion intégré (PGI)
- Logiciels de documentation, de Gestion électronique des documents (GED)
- Outils ou services de communication numérique
- Gestionnaires d'agenda, de planning et de projet

Liaisons fonctionnelles

Relations internes

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » est en relation permanente avec les autres personnels de l'organisation : le responsable ou dirigeant, le chef de service, le responsable administratif, les autres collaborateurs de l'entité appartenant au service des approvisionnements ou de la production et, éventuellement, au service comptable, informatique, contentieux, contrôle qualité.

Relations externes

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » est en relation avec :

- les fournisseurs et prestataires de services
- les administrations, les collectivités territoriales et les partenaires spécifiques au secteur d'activité
- Les établissements bancaires et autres établissements financiers

Retour Sommaire

Pôle 3 – Administration du personnel

ACTIVITÉS CARACTÉRISTIQUES DU PÔLE 3

3.1. Suivi de la carrière du personnel

- Suivi administratif du recrutement, de l'intégration et du départ des personnels
- Tenue des dossiers des personnels
- Préparation et suivi des actions de formation professionnelle

3.2. Suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel

- Suivi des temps de travail des personnels
- Préparation et suivi des déplacements des personnels
- Préparation et suivi de la paie et des déclarations sociales

3.3. Participation à l'activité sociale de l'organisation

- Communication des informations sociales à destination des personnels
- Participation à la mise en place d'actions sociales et culturelle
- Mise à jour de tableaux de bord sociaux

Conditions d'exercice

Données & Informations disponibles

- Réglementation sociale en vigueur : contrat de travail, formation, recrutement, licenciement, élections professionnelles, temps de travail, rémunération, égalité professionnelle, etc.
- Réglementation générale sur la protection des données (RGPD)
- Accords collectifs, conventions collectives de travail
- Modes opératoires, tutoriels, procédures internes liées à la gestion du personnel : chartes, règlement intérieur, procédures de recrutement et d'intégration, livret d'accueil, etc.
- Documentation juridique, comptable et fiscale
- Organigramme, annuaire(s) interne(s) et externe(s)
- Agendas personnel(s), agendas de groupe(s)
- Tableau de bord social, bilan social

Equipements & logiciels

- Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet) Imprimante multifonctions, scanner
- Matériel de téléphonie et équipements associés
- Suite bureautique : traitement de texte, tableur grapheur, base de données, logiciel de dessin et d'un logiciel de Présentation assistée par ordinateur (PréAO)
- Logiciel de Publication assistée par ordinateur (PAO)
- Logiciels ou applications professionnels
- Progiciel de gestion intégré (PGI)
- Logiciels de documentation, de Gestion électronique des documents (GED)
- Outils ou services de communication numérique
- Outils ou services collaboratifs
- Gestionnaires d'agenda, de planning, des temps de travail

Liaisons fonctionnelles

Relations internes

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » est en relation permanente avec les personnels de l'organisation : le responsable ou le dirigeant, le chef de service, les instances représentatives du personnel, le responsable administratif, et les autres collaborateurs de l'organisation appartenant au service des achats, au service commercial, au service vente, au service comptable, au service contentieux et à tout autre service.

Relations externes

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » est en relation avec :

- les organismes sociaux et de prévoyance ;
- les administrations ;
- les acteurs du marché de l'emploi et de la formation.

Retour Sommaire

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » est en contact direct avec le « client » de l'organisation dans laquelle il exerce son activité pour l'accueillir, prendre en charge sa demande, ouvrir un dossier nominatif. Les organisations concernées étant diverses, comme indiqué dans le référentiel des activités professionnelles, le terme générique de « client » recouvre la notion de prospect, ou d'usager (si les prestations relèvent du service public), ou d'adhérent ou de bénéficiaire de prestations (si l'organisation a un statut d'association ou de mutuelle).

Le titulaire du diplôme assure les différentes étapes du processus administratif et de gestion lié à la relation « client » : instruction de dossiers, devis, commandes, livraisons, facturations, encaissements, traitement des réclamations et des litiges. Il contribue également aux démarches de communication et de développement de l'organisation et travaille, à ce titre, en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs internes chargés de ces démarches, notamment le service commercial quand il est présent.

Son rôle d'interface entre les clients, les usagers ou les adhérents et les personnels de l'organisation en fait un acteur important dans la circulation et l'actualisation de l'information, à la fois dans le système d'information interne et dans la configuration internet à destination de l'externe (site et réseaux sociaux).

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'usager ou l'adhérent ▪ Accueil et renseignement ▪ Prise en charge de la demande ▪ Préparation et suivi d'évènements liés à la promotion de l'organisation ▪ Assistance et suivi des opérations de prospection	▪ Identifier les caractéristiques de la demande ▪ Apporter une réponse adaptée à la demande ▪ Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés ▪ Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection	▪ Maîtrise de la langue française, écrite et orale ▪ Respect de la charte d'accueil (langage adapté à l'interlocuteur, empathie, etc.) ▪ Fiabilité de l'information recueillie ▪ Efficacité de la prise de notes ▪ Respect des règles de sécurité et de confidentialité ▪ Pertinence de la réponse apportée à la demande ▪ Efficacité de la gestion des flux de courriers / courriels ▪ Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » est en contact direct avec le « client » de l'organisation dans laquelle il exerce son activité pour l'accueillir, prendre en charge sa demande, ouvrir un dossier nominatif. Les organisations concernées étant diverses, comme indiqué dans le référentiel des activités professionnelles, le terme générique de « client » recouvre la notion de prospect, ou d'usager (si les prestations relèvent du service public), ou d'adhérent ou de bénéficiaire de prestations (si l'organisation a un statut d'association ou de mutuelle).

Le titulaire du diplôme assure les différentes étapes du processus administratif et de gestion lié à la relation « client » : instruction de dossiers, devis, commandes, livraisons, facturations, encaissements, traitement des réclamations et des litiges. Il contribue également aux démarches de communication et de développement de l'organisation et travaille, à ce titre, en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs internes chargés de ces démarches, notamment le service commercial quand il est présent.

Son rôle d'interface entre les clients, les usagers ou les adhérents et les personnels de l'organisation en fait un acteur important dans la circulation et l'actualisation de l'information, à la fois dans le système d'information interne et dans la configuration internet à destination de l'externe (site et réseaux sociaux).

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'usager ou l'adhérent		
▪ Suivi des devis, commandes, contrats, conventions ▪ Traitement de la livraison et de la facturation ▪ Traitement des encaissements ▪ Traitement des réclamations et des litiges	▪ Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients » ▪ Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique ▪ Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI ▪ Assurer le suivi des relances clients	▪ Maîtrise de la langue française écrite ▪ Respect des procédures et des normes ▪ Conformité des enregistrements ▪ Pertinence et exactitude de l'information saisie dans le support adapté ▪ Cohérence et fiabilité du planning ▪ Respect des délais impartis

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » est en contact direct avec le « client » de l'organisation dans laquelle il exerce son activité pour l'accueillir, prendre en charge sa demande, ouvrir un dossier nominatif. Les organisations concernées étant diverses, comme indiqué dans le référentiel des activités professionnelles, le terme générique de « client » recouvre la notion de prospect, ou d'usager (si les prestations relèvent du service public), ou d'adhérent ou de bénéficiaire de prestations (si l'organisation a un statut d'association ou de mutuelle).

Le titulaire du diplôme assure les différentes étapes du processus administratif et de gestion lié à la relation « client » : instruction de dossiers, devis, commandes, livraisons, facturations, encaissements, traitement des réclamations et des litiges. Il contribue également aux démarches de communication et de développement de l'organisation et travaille, à ce titre, en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs internes chargés de ces démarches, notamment le service commercial quand il est présent.

Son rôle d'interface entre les clients, les usagers ou les adhérents et les personnels de l'organisation en fait un acteur important dans la circulation et l'actualisation de l'information, à la fois dans le système d'information interne et dans la configuration internet à destination de l'externe (site et réseaux sociaux).

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
1.3. Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'usager ou l'adhérent ▪ Mise à jour des dossiers ▪ Mise à jour de tableaux de bord « commerciaux » ▪ Suivi et actualisation des données sur les réseaux sociaux ▪ Mise à jour des données du site internet de l'organisation	▪ Mettre à jour l'information ▪ Rendre compte des anomalies repérées lors de l'actualisation du système d'information ▪ Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)	▪ Fiabilité des mises à jour effectuées ▪ Pertinence des anomalies signalées ▪ Respect des dispositions éthiques et réglementaires en matière de conservation de données ▪ Adéquation des données publiées aux attentes des tiers

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » assure le suivi des activités administratives et de gestion en amont de la production (approvisionnement, autorisation préalable, etc.) en prenant en compte les contraintes de production, aussi bien réglementaires qu'organisationnelles. En aval de l'activité productive de l'organisation, qu'il s'agisse de biens et/ou de services marchands ou non marchands, il assure un suivi régulier des opérations de trésorerie et prépare les éléments nécessaires à la déclaration de TVA.

Par ailleurs, il facilite le bon déroulement des activités de l'organisation par la mise à disposition et le maintien en bon état de fonctionnement des ressources physiques et numériques de l'organisation. Il assure la logistique des réunions et contribue à une diffusion efficace de l'information dans l'ensemble de la structure. Toutes ces compétences doivent être actualisées dans un environnement numérique prenant en compte la digitalisation des processus auxquels il participe.

Ces activités comprennent une dimension de communication interne vis-à-vis des supérieurs hiérarchiques et des personnels.

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
2.1. Suivi administratif de l'activité de production ▪ Suivi des approvisionnements et des stocks ▪ Tenue des dossiers fournisseurs, sous-traitants et prestataires de service ▪ Suivi des formalités administratives avec les partenaires spécifiques au secteur d'activité ▪ Suivi de la coordination d'activités relevant d'un service ou d'un projet	▪ Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks ▪ Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI ▪ Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production ▪ Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation ▪ Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés	▪ Maîtrise de la langue française écrite ▪ Respect des procédures et des normes ▪ Conformité des enregistrements ▪ Pertinence et exactitude de l'information saisie dans le support adapté ▪ Cohérence et fiabilité du planning ▪ Respect des délais impartis

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » assure le suivi des activités administratives et de gestion en amont de la production (approvisionnement, autorisation préalable, etc.) en prenant en compte les contraintes de production, aussi bien réglementaires qu'organisationnelles. En aval de l'activité productive de l'organisation, qu'il s'agisse de biens et/ou de services marchands ou non marchands, il assure un suivi régulier des opérations de trésorerie et prépare les éléments nécessaires à la déclaration de TVA.

Par ailleurs, il facilite le bon déroulement des activités de l'organisation par la mise à disposition et le maintien en bon état de fonctionnement des ressources physiques et numériques de l'organisation. Il assure la logistique des réunions et contribue à une diffusion efficace de l'information dans l'ensemble de la structure. Toutes ces compétences doivent être actualisées dans un environnement numérique prenant en compte la digitalisation des processus auxquels il participe.

Ces activités comprennent une dimension de communication interne vis-à-vis des supérieurs hiérarchiques et des personnels.

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
2.2. Suivi administratif de l'activité de production ▪ Suivi des décaissements ▪ Suivi de la trésorerie et des relations avec les organismes et partenaires financiers ▪ Préparation de la déclaration de TVA	▪ Établir un état de rapprochement ▪ Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, ▪ sous-traitants et prestataires ▪ Assurer le suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI ▪ Déterminer les éléments nécessaires à l'élaboration de la déclaration de TVA ▪ Établir un état périodique de trésorerie ▪ Rendre compte de l'équilibre financier et de la situation économique de l'organisation	▪ Exactitude de l'état de rapprochement ▪ Respect des procédures et des normes ▪ Conformité des enregistrements ▪ Sécurisation des décaissements ▪ Pertinence et exactitude des éléments retenus pour la déclaration de TVA ▪ Exactitude de la situation de trésorerie ▪ Pertinence de l'appréciation de la situation économique et financière de l'organisation

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » assure le suivi des activités administratives et de gestion en amont de la production (approvisionnement, autorisation préalable, etc.) en prenant en compte les contraintes de production, aussi bien réglementaires qu'organisationnelles. En aval de l'activité productive de l'organisation, qu'il s'agisse de biens et/ou de services marchands ou non marchands, il assure un suivi régulier des opérations de trésorerie et prépare les éléments nécessaires à la déclaration de TVA.

Par ailleurs, il facilite le bon déroulement des activités de l'organisation par la mise à disposition et le maintien en bon état de fonctionnement des ressources physiques et numériques de l'organisation. Il assure la logistique des réunions et contribue à une diffusion efficace de l'information dans l'ensemble de la structure. Toutes ces compétences doivent être actualisées dans un environnement numérique prenant en compte la digitalisation des processus auxquels il participe.

Ces activités comprennent une dimension de communication interne vis-à-vis des supérieurs hiérarchiques et des personnels.

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail ▪ Suivi des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques ▪ Gestion des petites fournitures et consommables ▪ Mise à disposition des ressources physiques partagées (suivi des entrées-sorties de matériels, clés, etc.) ▪ Organisation des réunions en présentiel ou à distance ▪ Gestion des espaces internes de partage de l'information (affichage, notes internes, espaces collaboratifs, etc.)	▪ Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation ▪ Actualiser et diffuser l'information interne sur le support adéquat	▪ Efficacité de l'organisation mise en place ▪ Prise en compte des aléas techniques et organisationnels ▪ Respect des dispositions éthiques et réglementaires en matière de conservation et de diffusion de données ▪ Adéquation des données diffusées par rapport aux attentes des acteurs internes de l'organisation

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » assure un lien entre les personnels de l'organisation et le responsable en charge de la direction administrative du personnel. Il contribue aux opérations de recrutement et à l'intégration des personnels. Il assure la gestion des contrats de travail et l'organisation des visites médicales. Il s'occupe du suivi des dossiers du personnel, des documents administratifs liés à la paie, à la formation et à la gestion de carrière.

Il exerce son activité dans un environnement technologique, économique et juridique qui demande une attention particulière pour tenir compte des évolutions (réformes législatives, changement de la politique interne à l'organisation) et de la transformation numérique (laquelle modifie en profondeur le rapport au travail dans le temps et dans l'espace).

Il est en relation directe avec les différents pôles de l'organisation ainsi qu'avec de nombreux organismes extérieurs (inspection du travail, organismes sociaux, acteurs du marché de l'emploi, etc.). En raison de sa connaissance d'informations confidentielles sur les personnels, il doit faire preuve de discrétion et avoir le sens du contact et de l'écoute.

Le degré de prise en charge de l'administration du personnel dépend du secteur d'activité, de la taille de l'organisation et de sa nature (entreprise, association, mutuelle, collectivité, administration publique).

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
3.1. Suivi de la carrière du personnel ▪ Suivi administratif du recrutement, de l'intégration et du départ des personnels ▪ Tenue des dossiers des personnels ▪ Préparation et suivi des actions de formation professionnelle	▪ Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel ▪ Actualiser les bases d'information relatives au personnel ▪ Organiser des actions de formation	▪ Maîtrise de la langue française écrite ▪ Respect des procédures et des normes ▪ Respect de la législation sociale, des accords collectifs et conventions collectives de travail ▪ Respect des règles de sécurité et de confidentialité en matière de consultation et de conservation des données ▪ Rigueur de l'actualisation des bases de données ▪ Fiabilité des documents administratifs produits

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » assure un lien entre les personnels de l'organisation et le responsable en charge de la direction administrative du personnel. Il contribue aux opérations de recrutement et à l'intégration des personnels. Il assure la gestion des contrats de travail et l'organisation des visites médicales. Il s'occupe du suivi des dossiers du personnel, des documents administratifs liés à la paie, à la formation et à la gestion de carrière.

Il exerce son activité dans un environnement technologique, économique et juridique qui demande une attention particulière pour tenir compte des évolutions (réformes législatives, changement de la politique interne à l'organisation) et de la transformation numérique (laquelle modifie en profondeur le rapport au travail dans le temps et dans l'espace).

Il est en relation directe avec les différents pôles de l'organisation ainsi qu'avec de nombreux organismes extérieurs (inspection du travail, organismes sociaux, acteurs du marché de l'emploi, etc.). En raison de sa connaissance d'informations confidentielles sur les personnels, il doit faire preuve de discrétion et avoir le sens du contact et de l'écoute.

Le degré de prise en charge de l'administration du personnel dépend du secteur d'activité, de la taille de l'organisation et de sa nature (entreprise, association, mutuelle, collectivité, administration publique).

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
3.2. Suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel ▪ Suivi des temps de travail des personnels ▪ Préparation et suivi des déplacements des personnels ▪ Préparation et suivi de la paie et des déclarations sociales	▪ Planifier les temps de présence et de congés des personnels en fonction des ▪ contraintes de l'organisation ▪ Organiser les déplacements des personnels ▪ Contrôler les états de frais ▪ Déterminer les éléments nécessaires à l'établissement du bulletin de paie ▪ Assurer le suivi des enregistrements liés à la paie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	▪ Cohérence des plannings ▪ Optimisation en temps et en valeur des déplacements des personnels ▪ Pertinence de l'analyse des écarts budgétaires ▪ Efficacité dans l'utilisation d'un tableur ▪ Réactivité dans la transmission et le traitement de l'information au personnel concerné ▪ Exactitude des éléments retenus pour la préparation des bulletins de paie ▪ Conformité des enregistrements ▪ Détection et signalement des anomalies

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Assistance à la gestion des organisations » assure un lien entre les personnels de l'organisation et le responsable en charge de la direction administrative du personnel. Il contribue aux opérations de recrutement et à l'intégration des personnels. Il assure la gestion des contrats de travail et l'organisation des visites médicales. Il s'occupe du suivi des dossiers du personnel, des documents administratifs liés à la paie, à la formation et à la gestion de carrière.

Il exerce son activité dans un environnement technologique, économique et juridique qui demande une attention particulière pour tenir compte des évolutions (réformes législatives, changement de la politique interne à l'organisation) et de la transformation numérique (laquelle modifie en profondeur le rapport au travail dans le temps et dans l'espace).

Il est en relation directe avec les différents pôles de l'organisation ainsi qu'avec de nombreux organismes extérieurs (inspection du travail, organismes sociaux, acteurs du marché de l'emploi, etc.). En raison de sa connaissance d'informations confidentielles sur les personnels, il doit faire preuve de discrétion et avoir le sens du contact et de l'écoute.

Le degré de prise en charge de l'administration du personnel dépend du secteur d'activité, de la taille de l'organisation et de sa nature (entreprise, association, mutuelle, collectivité, administration publique).

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
3.3. Participation à l'activité sociale de l'organisation ▪ Communication des informations sociales à destination des personnels ▪ Participation à la mise en place d'actions sociales et culturelles ▪ Mise à jour de tableaux de bord sociaux	▪ Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels ▪ Mettre en œuvre et suivre le résultat des ▪ actions sociales et culturelles ▪ Utiliser des fonctions simples de mise en pages d'un document pour répondre à ▪ un objectif de diffusion ▪ Rédiger des écrits professionnels en lien avec l'activité sociale de l'organisation	▪ Maîtrise de la langue française écrite et orale ▪ Pertinence et qualité des supports de communication à partir de la suite bureautique et d'un logiciel de PAO ▪ Adéquation des données diffusées aux attentes des acteurs concernés ▪ Fiabilité des mises à jour effectuées ▪ Pertinence et efficacité des actions support de la cohésion sociale ▪ Adaptation du message aux objectifs de communication et aux supports retenus.

Savoirs associés		Indications complémentaires
Savoirs de gestion	▪ La relation « client » dans les organisations ▪ Les actions de promotion et de prospection ▪ La chaîne des documents liés aux ventes ▪ Les achats et les encaissements ▪ Le suivi de la relation « client » ▪ Les tableaux de bord « commerciaux »	La relation « client » dans les organisations prend en compte les finalités de l'organisation, la culture et les valeurs de l'organisation, la démarche qualité et l'évaluation de la satisfaction du « client ». Les actions de promotion et de prospection conduisent à l'exploitation partielle ou totale de bases de données « clients » de l'organisation et à l'envoi en nombre, notamment sous la forme de publipostage ou de courriel. La chaîne des documents liés aux ventes s'étend du devis à la facture d'avoir. La facturation fait apparaître les réductions commerciales et financières accordées, les frais accessoires (les emballages sont exclus) et les taxes obligatoires. Seule l'option de la TVA sur les débits sera retenue pour les prestataires de service. Pour les associations et les mutuelles, on distingue ce qui relève des adhésions de ce qui relève de la vente de biens ou services. Le suivi des ventes et des encaissements nécessite de maîtriser la notion d'engagement comptable et la logique de la partie double. Le suivi de la relation « client » comprend la planification des rendez-vous, des commandes et des livraisons, les relations avec les partenaires de l'organisation (sous-traitants, transporteurs, entreprises de logistique), les moyens et conditions de paiement (hors effets de commerce), le lettrage des comptes de tiers, le suivi des réclamations, des litiges et des impayés. La réalisation des tableaux de bord est fondée sur la notion d'indicateurs d'activité (en volume et en valeur) et leur représentation graphique.

Retour Bloc 1 | Retour activité 1.1. | Retour activité 1.2. | Retour activité 1.3. | Retour Sommaire

Savoirs associés		Indications complémentaires
Savoirs juridiques et économiques	▪ Les mentions obligatoires des documents liés aux ventes ou aux contributions volontaires ▪ La contractualisation de la relation « client » ▪ Le cadre juridique lié aux réseaux sociaux numériques et au site Web	La contractualisation de la relation « client » couvre les notions de contrat de vente, de prestation de service, de sous-traitance et d'adhésion à une organisation associative ou mutualiste ainsi que la responsabilité et les obligations contractuelles qui en découlent. Le cadre juridique lié aux réseaux sociaux numériques et au site internet comprend la loi Informatique et Libertés, la protection des données personnelles et la RGPD, le droit d'auteur et le droit à l'image.

Référence programme Eco-Droit

Module 1 :
Contrat : définition, finalités et éléments caractéristiques.
Droits et obligations
Conditions de mise en œuvre de la responsabilité civile contractuelle
Dommages-intérêts.

Module 2 :
Asymétrie d'information
Consommateur
Contrat de vente
Principes de la protection des données personnelles
CNIL

Retour Bloc 1 | Retour activité 1.1. | Retour activité 1.2. | Retour activité 1.3. | Retour Sommaire

Savoirs associés		Indications complémentaires
Savoirs liés à la communication et au numérique	▪ L'écoute active ▪ La communication « client » ▪ La gestion de l'information ▪ Les réseaux sociaux numériques ▪ Le site internet	L'écoute active s'appuie sur les notions de demande et de besoin, les techniques de questionnement et de reformulation ainsi que les aspects de communication verbale et non verbale. La communication « client » permet d'aborder les techniques de prise de notes, la présentation et la rédaction d'une lettre commerciale, les spécificités des messages propres à chaque canal de communication professionnelle (face à face, téléphone, courriel, SMS, etc.) ainsi que les particularités de chaque support de communication « client » imprimé (plaquette/flyer, courrier publicitaire, newsletter, *affiche, etc.).* La gestion de l'information intègre la recherche et la mesure de la qualité de l'information (méthodes, enjeux, critères de fiabilité, mesure de la pertinence), la mise à disposition et la sécurisation de l'information (gestion électronique de documents et échange de données informatisées, contrôles d'accès, charte de bonne conduite) et les modes de classement et d'archivage (codification, arborescence et protocole de nommage de fichiers). Les outils de collecte, de recherche et d'analyse de données commerciales supposent de savoir questionner la fiabilité et la pertinence des sources, de traiter des données et les représenter graphiquement. Ces outils nécessitent la maîtrise de fonctions simples d'une application pour produire des contenus majoritairement textuels associés à une image, un son ou une vidéo. Les principes de fonctionnement et d'utilisation des réseaux sociaux numériques et la rédaction des messages dans le cadre de la relation « client » sont abordés au travers : ▪ des outils de discussion : forums de discussion, messagerie instantanée ; ▪ des outils de publication : blog, wiki ; ▪ des réseaux sociaux professionnels ; ▪ du partage de vidéos et photos. Pour le site internet, sont concernées les notions de base associées (protocole http, url, lien hypertexte, nom de domaine, etc.), la structuration du site internet et les mentions obligatoires, le référencement du site et la génération de contenu dans le cadre de l'actualisation du site.

Retour Bloc 1 | Retour activité 1.1. | Retour activité 1.2. | Retour activité 1.3. | Retour Sommaire

Savoirs associés		Indications complémentaires
Savoirs de gestion	▪ L'approvisionnement et la gestion des stocks ▪ Les fournisseurs et les règlements ▪ La chaîne des documents liés aux achats ▪ Les achats ▪ Les décaissements ▪ Les outils de planification des tâches ▪ La taxe sur la valeur ajoutée ▪ La trésorerie ▪ Les notions d'amortissement et de provision ▪ Le bilan et le compte de résultat ▪ Le maintien fonctionnel des espaces de travail hors production	L'approvisionnement concerne les achats de biens et de services nécessaires à l'activité productive de l'entreprise. La gestion des stocks (de matières premières, de marchandises et de produits finis) conduit à aborder les notions de coûts (d'achat, de production et de revient), d'inventaire (physique et en valeur) et d'indicateurs de suivi (fiche de stock, stock minimum). La chaîne des documents liés aux achats s'étend de la demande de devis à la facture d'avoir. La facturation fait apparaître les réductions commerciales et financières obtenues, les frais accessoires (les emballages sont exclus) et les taxes obligatoires. Seule l'option de la TVA sur les débits sera retenue pour les prestataires de service. Les fournisseurs et les règlements comprennent la recherche de fournisseurs, les différents modes de règlement (hors effets de commerce), les échéanciers, le lettrage des comptes et la justification des soldes. Le suivi des achats et des décaissements nécessite de maîtriser la notion d'engagement comptable, la logique de la partie double et les fondements de la classification du plan comptable. La trésorerie intègre les encaissements (y compris les subventions) et décaissements, le contrôle de caisse, les situations périodiques de trésorerie et les rapprochements bancaires. L'analyse de l'équilibre financier et de la situation économique nécessite d'avoir saisi le sens des notions d'amortissement, de provision, de charges décaissées et de charges non décaissées. Elle est menée à partir du rapprochement des grandes masses du bilan, du compte de résultat et de la situation de trésorerie. Le maintien fonctionnel des espaces comprend l'ergonomie, la signalétique et la sécurité des locaux.

Retour Bloc 2 | Retour activité 2.1. | Retour activité 2.2. | Retour activité 2.3. | Retour Sommaire

Savoirs associés		Indications complémentaires
Savoirs juridiques et économiques	▪ Le cadre économique et réglementaire de l'activité productive de l'organisation	Le cadre réglementaire de l'activité productive de l'organisation comprend le droit des contrats (parties, objet, droits et obligations des parties, information du vendeur, responsabilité contractuelle), la protection des données personnelles (dans le cadre du e-commerce, traitement et utilisation des données personnelles collectées). Le cadre économique de l'activité productive de l'organisation comprend les choix de l'entreprise en matière de production, les performances et objectifs (économiques, sociaux et environnementaux), l'influence du numérique sur la production, les choix de consommation (développement durable et e-commerce) et leur influence sur la production.

Référence programme Eco-Droit

Module 3 :
Facteurs de production
Combinaison des facteurs de production
Progrès technique
Valeur ajoutée
Investissement
Productivité
Risques
Profit
Externalisation

Module 1 :
Contrat : définition, finalités et éléments caractéristiques.
Droits et obligations
Conditions de mise en œuvre de la responsabilité civile contractuelle
Dommages-intérêts.

Module 3 :
Performance économique, sociale, environnementale
Responsabilité sociale des entreprises (RSE)
Notoriété
Rareté des ressources Normes et lois

Module 2 :
Développement durable
Consommation responsable
Propriété / usage
Place de marché
Economie circulaire
(retraitement et recyclage des produits)
E-commerce

Module 3 :
Création de valeur
Exploitation des données personnelles, de production
Flexibilité
Personnalisation de l'offre et adaptation de l'outil de production
Organisation spatiale et temporelle de la

Retour Bloc 2 | Retour activité 2.1. | Retour activité 2.2. | Retour activité 2.3. | Retour Sommaire

Savoirs associés		Indications complémentaires
Savoirs liés à la communication et au numérique	▪ La communication avec les fournisseurs et les autres partenaires ▪ Gestion de l'information ▪ Les outils au service du travail collaboratif	Aux codes, normes, usages et lexiques professionnels de la communication orale et écrite s'ajoutent ceux directement liés aux spécificités des différents secteurs d'activité. Les techniques de prise de notes font partie des savoirs liés à la communication. La gestion de l'information comprend la recherche et la mesure de la qualité de l'information (méthodes, enjeux, critères de fiabilité, mesure de la pertinence), la mise à disposition et la sécurisation de l'information (GED et EDI, contrôles d'accès, charte de bonne conduite, Nétiquette et RGPD, certificat et signature électronique) et les modes de classement, d'archivage (codification, arborescence et protocole visant à nommer les fichiers) et de sauvegarde. Ces savoirs intègrent les notions de compression, d'indexation, de classement, d'archivage et de sauvegarde des documents. Les outils au service du travail collaboratif mobilisés sont l'espace de partage, l'agenda partagé, la messagerie, la réunion en ligne, la visio-conférence, l'espace de travail collaboratif.

Retour Bloc 2 | Retour activité 2.1. | Retour activité 2.2. | Retour activité 2.3. | Retour Sommaire

Savoirs associés		Indications complémentaires
Savoirs de gestion	▪ Le fonctionnement de l'organisation ▪ La gestion des agendas ▪ Les budgets ▪ Le bulletin de paie ▪ La gestion administrative de la formation ▪ Les tableaux de bord sociaux	Le fonctionnement de l'organisation intègre les finalités de l'organisation, la culture et les valeurs de l'organisation, les chartes et la structuration de l'organisation (organigramme et modes de coordination). La gestion des budgets suppose la compréhension de leurs modalités de construction ainsi que l'analyse des écarts entre budgets prévisionnels et budgets réalisés. Dans le cadre de ce bloc de compétences, elle concerne en particulier la formation, les déplacements des personnels, les actions sociales et culturelles de l'organisation. Le bulletin de paie est appréhendé dans ses grandes composantes. La gestion administrative de la formation inclut l'organisation logistique et le suivi de tout type de formation (présentiel, et/ou à distance). Les tableaux de bord sociaux intègrent la notion d'indicateurs et leur représentation graphique.

Retour Bloc 3 | Retour activité 3.1. | Retour activité 3.2. | Retour activité 3.3. | Retour Sommaire

Savoirs associés		Indications complémentaires
Savoirs juridiques et économiques	▪ Règles élémentaires de sécurité informatique, de sauvegarde et de protection des données numériques (RGPD) des personnels ▪ La législation sociale ▪ Les accords collectifs et conventions collectives de travail	L'utilisation professionnelle du numérique nécessite la connaissance des droits et obligations des salariés dans ce domaine au sein de l'organisation (sécurité, confidentialité des données, droit des personnes, responsabilité des acteurs traitants des données etc.). La législation sociale couvre les éléments relatifs au recrutement (ajustement entre ressources actuelles et besoins futurs, les différents modes de recrutement, y compris le e-recrutement, le principe de non-discrimination), au suivi de carrière (statuts, contrats de travail, rémunération, durée et temps de travail, rupture du contrat, égalité professionnelle), à la formation professionnelle (objectifs et modalités, formation continue) et à la réglementation relative à la santé, la sécurité et les conditions de travail. La relation collective au travail comprend la négociation collective, la représentation des salariés (élections professionnelles, institutions représentatives du personnel).

Référence programme Eco-Droit

Module 5 :
Contrat de travail : les trois éléments caractéristiques
Contrat de prestation de service
Les types de contrat de travail : CDI, CTT, CDD
Organisation du temps de travail
Rémunération
Représentation
Statut du salarié
Statut de l'indépendant

Module 5 :
Travail collectif, travail collaboratif, travail à distance, télétravail
Flexibilité du travail : horaires, organisation de la journée de travail, lieux de travail, lieux de formation ...
Décloisonnement entre la vie privée et la vie professionnelle
Droit à la déconnexion

Module 5 :
Compétences, qualifications
Compte personnel de formation
Formation tout au long de la vie
Formation initiale, continue
VAE, contrats d'apprentissage, de professionnalisation
E-learning

Retour Bloc 3 | Retour activité 3.1. | Retour activité 3.2. | Retour activité 3.3. | Retour Sommaire

Savoirs associés		Indications complémentaires
Savoirs liés à la communication et au numérique	▪ Les normes et usages internes de présentation des documents de communication à destination des personnels et des instances représentatives ▪ Les règles légales de communication envers les personnels et les instances représentatives ▪ Les outils ou services de communication numérique ▪ Le système d'information ressources humaines	Ces savoirs intègrent, dans le respect des chartes, des normes de qualité et des lois, la réalisation d'annonces en matière de recrutement, d'intégration, de départ des personnels, l'actualisation de fiches de postes, la rédaction de convocations à des entretiens, l'information sociale légale, la rédaction de notes d'information et de service. Ces savoirs nécessitent l'utilisation d'outils ou de services numériques pour communiquer. Les principes de fonctionnement et d'utilisation de ces outils numériques et la rédaction des messages dans le cadre de la relation avec les personnels sont abordés au travers : ▪ des outils de discussion : forums de discussion, messagerie instantanée ; ▪ des réseaux sociaux internes à l'organisation ; ▪ du partage de vidéos et photos. Ils nécessitent également l'utilisation et la maîtrise de fonctions simples de mise en pages et de mise en forme d'un document pour répondre à un objectif de diffusion. Le système d'information aborde les moyens numériques de collecter, stocker, traiter, organiser et diffuser les données ressources humaines dans des environnements numériques sécurisés.

Retour Bloc 3 | Retour activité 3.1. | Retour activité 3.2. | Retour activité 3.3. | Retour Sommaire

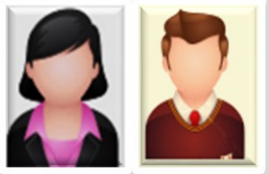
Bac Pro AGOr'A

BLOC DE COMPÉTENCES 1
GÉRER DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS, LES USAGERS ET LES ADHÉRENTS

Sous-épreuve E31
Coefficient 4
CCF

Une situation d'évaluation
- Candidat
- Equipe pédagogique
- Académie

Commission d'interrogation



Une situation d'évaluation

Dossier professionnel du candidat

BAC PRO - AGORA
S/Épr E31
État Récapitulatif Des travaux Pro réalisés

BAC PRO - AGORA
S/Épr E31
Compte-Rendu Evaluations PFMP

BAC PRO - AGORA
S/Épr E31
Grille nationale D'évaluation
Note /20

Jury académique final

Audition : ensemble des situations d'explicitation qui ont accompagné les apprentissages durant le cycle de formation.

Retour Sommaire

Bac Pro AGOr'A

BLOC DE COMPÉTENCES 3
ADMINISTRER LE PERSONNEL

Sous-épreuve E32
Coefficient 3
CCF

Une situation d'évaluation
- Candidat
- Equipe pédagogique
- Académie

Commission d'interrogation

Une situation d'évaluation

Dossier professionnel du candidat

BAC PRO - AGORA
S/Épr E32
État Récapitulatif des travaux Pro réalisés

BAC PRO - AGORA
S/Épr E32
Compte-Rendu Evaluations PFMP

BAC PRO - AGORA
S/Épr E31
Grille nationale D'évaluation
Note /20

Jury académique final

Audition : ensemble des situations d'explicitation qui ont accompagné les apprentissages durant le cycle de formation.

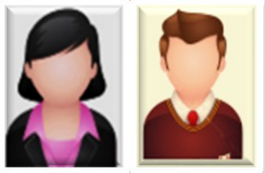
Retour Sommaire

Bac Pro AGOr'A

BLOC DE COMPÉTENCES 1
GÉRER DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS, LES USAGERS ET LES ADHÉRENTS

Sous-épreuve E31
Coefficient 4
Ponctuel – 45 min

Commission d'interrogation



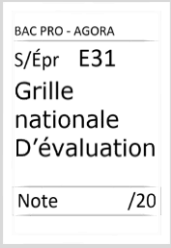
Dossier professionnel du candidat

15 mn — **Avant Partie 1**

20 mn — **Partie 1**

25 mn — **Partie 2**

Après Partie 2



Le jour de l'épreuve, en cas de non-production du dossier, le candidat ne peut pas être interrogé. La note zéro lui est donc attribuée.

En cas de dossier incomplet ou non conforme (par exemple sans justificatifs permettant d'attester de l'expérience et du nombre d'heures de formation suivi), la mention « non valide » est prononcée et est signifiée au candidat.
Le diplôme ne peut pas lui être délivré.

Retour Sommaire

Bac Pro AGOr'A

BLOC DE COMPÉTENCES 3
ADMINISTRER LE PERSONNEL

Sous-épreuve E32
Coefficient 3
Ponctuel – 30 min

Commission d'interrogation

Dossier professionnel du candidat

BAC PRO - AGORA
S/Épr E32
Epreuve Ponctuelle
Etat Récapitulatif Des travaux pro réalisés

BAC PRO - AGORA
S/Épr E32
Epreuve Ponctuelle
Attestation Des Heures de formation

BAC PRO - AGORA
S/Épr E32
Epreuve Ponctuelle
Attestation D'expérience

5 mn

Partie 1

25 mn

Partie 2

Après Partie 2

BAC PRO - AGORA
Ponctuel
S/Épr E32
Grille nationale d'évaluation
Note /20

Le jour de l'épreuve, en cas de non-production du dossier, le candidat ne peut pas être interrogé. La note zéro lui est donc attribuée.

En cas de dossier incomplet ou non conforme (par exemple sans justificatifs permettant d'attester de l'expérience et du nombre d'heures de formation suivi), la mention « non valide » est prononcée et est signifiée au candidat.
Le diplôme ne peut pas lui être délivré.

Retour Sommaire

Bac Pro AGOr'A

BLOC DE COMPÉTENCES 2
ORGANISER ET SUIVRE L'ACTIVITÉ DE PRODUCTION (DE BIENS OU DE SERVICES)

Epreuve E2
Coefficient 4

Epreuve Ponctuelle Finale

BAC PRO - AGORA
ÉPREUVE E2

Étude de situations professionnelles liées à l'organisation et au suivi de l'activité de production

Note /20

3:30

Epreuve CCF

BAC PRO - AGORA
ÉPREUVE E2
CCF – Situation 1

Étude de situations professionnelles liées à l'organisation et au suivi de l'activité de production

Note /20

Situation 1

BAC PRO - AGORA
ÉPREUVE E2
CCF – Situation 2

Étude de situations professionnelles liées à l'organisation et au suivi de l'activité de production

Note /20

Situation 2

Retour Sommaire

ÉCONOMIE - DROIT

■ Module 1 - À la découverte de l'environnement économique et de son cadre juridique. (1/2)

L'activité économique se réalise à travers des échanges entre les agents économiques, sur différents marchés. Le droit offre un cadre d'organisation de la vie sociale et économique qui s'impose à l'ensemble des agents. Ces derniers ont souvent recours aux contrats pour formaliser leurs relations.

Questions	Capacités	Notions	Indications complémentaires
Quelles relations les agents économiques entretiennent-ils entre eux ?	■ Repérer le rôle des principaux agents économiques. ■ Identifier les échanges entre les différents agents économiques. ■ Repérer les différents marchés.	***Agents économiques*** ***Echanges*** ***Production marchande /non marchande*** ***Consommation*** ***Marché***	L'activité économique permet de satisfaire les besoins des hommes vivant en société à travers des opérations de production, de distribution et de consommation. Elle se réalise par des échanges entre les différents agents économiques. Des contextes didactisés permettent d'identifier les principaux agents économiques présents dans la comptabilité nationale (ménages, entreprises, institutions financières, administrations publiques, reste du monde), et la nature des biens et services échangés (production marchande et production non marchande). Les différents types de flux (réels ou monétaires) sont mis en évidence, ainsi que les différents marchés (des biens et services, des capitaux et du travail). Un circuit économique simplifié peut être schématisé à partir des contextes étudiés.

Pour les élèves sous statut scolaire, ce module représente environ **14 heures** de l'enseignement total sur les trois années de formation.

■ Module 1 - À la découverte de l'environnement économique et de son cadre juridique. (2/2)

L'activité économique se réalise à travers des échanges entre les agents économiques, sur différents marchés. Le droit offre un cadre d'organisation de la vie sociale et économique qui s'impose à l'ensemble des agents. Ces derniers ont souvent recours aux contrats pour formaliser leurs relations.

Questions	Capacités	Notions	Indications complémentaires
Dans quel cadre juridique les acteurs inscrivent-ils leur activité ?	■ Identifier les fonctions du droit. ■ Situer un texte dans la hiérarchie des normes. ■ Identifier la source de droit applicable dans une situation donnée.	***État de droit*** ***Constitution*** ***Fonctions du droit*** ***Caractères de la règle de droit*** ***Sources du droit nationales et européennes*** ***Principe de hiérarchie des normes.***	Par sa Constitution, la France est un État de droit. Elle est membre de l'Union européenne. Les règles de droit - générales, abstraites et obligatoires - s'inscrivent dans la hiérarchie des normes et se déclinent du cadre européen jusque dans les territoires (traités européens, constitution, lois, décrets, arrêtés). Les sources de droit sont étudiées afin que le texte applicable puisse être identifié dans une situation donnée. Il s'agit d'examiner dans quelle mesure le cadre juridique ordonne l'activité sociale et économique. **Lien avec l'enseignement d'EMC sur la notion d'État de droit (notamment autour du préambule de la constitution et de son article 1).**
Comment les agents formalisent-ils leurs relations ?	■ Identifier les partieset l'objet d'un contrat. ■ Décrire les droits et obligations de chacune des parties au contrat. ■ Reconnaître les conditions de mise en œuvre de la responsabilité civile contractuelle.	***Contrat : définition, finalités et éléments caractéristiques.*** ***Droits et obligations*** ***Conditions de mise en œuvre de la responsabilité civile contractuelle*** ***Dommages-intérêts.***	Les agents économiques ont recours aux contrats dans le cadre de leurs activités sociales et économiques. Plusieurs raisons justifient cette pratique : sécurisation de la relation, amélioration de la qualité des prestations, obligation légale de contracter ... Il s'agit, à partir de contrats situés dans un environnement professionnel, d'amener l'élève à identifier les éléments caractéristiques d'un contrat (parties, objet, clauses, date d'application du contrat, échéance) et à dresser un bilan des droits et obligations des parties. Dans un contexte donné et à partir de la distinction entre obligation de résultat et obligation de moyen, il est possible de repérer une situation d'inexécution contractuelle et de reconnaître les conditions de mise en œuvre de la responsabilité civile contractuelle (existence d'un dommage, d'une inexécution contractuelle et d'un lien de causalité).

Pour les élèves sous statut scolaire, ce module représente environ **14 heures** de l'enseignement total sur les trois années de formation.

Module 2 - La consommation : quels choix pour les ménages ? (1/2)

Afin de satisfaire leurs besoins, les ménages utilisent leur revenu disponible à des fins de consommation ou d'épargne. Les choix de consommation révèlent des évolutions dans les pondérations des postes budgétaires. La prise en compte du développement durable et l'influence des technologies numériques modifient les modes de consommation. Le droit encadre l'acte d'achat afin de protéger le consommateur.

Questions	Capacités	Notions	Indications complémentaires
Quelles sont les principales tendances de consommation des ménages ?	■ Identifier les principaux postes budgétaires des ménages. ■ Commenter l'évolution de la consommation des ménages. ■ Repérer les différentes formes d'épargne.	***Revenu disponible*** ***Prélèvements obligatoires*** ***Consommation*** ***Epargne*** ***Poste et coefficient budgétaires*** ***Dépense pré-engagée*** ***Crédit***	Les sources de revenu d'un ménage peuvent être diverses (revenu d'activité, de propriété, revenus mixtes). Une fois les prélèvements obligatoires soustraits et les revenus de transfert versés, le revenu disponible se répartit entre la consommation et l'épargne. Les formes d'épargne sont identifiées et repérées. Les dépenses de consommation, évolutives dans le temps, sont affectées à différents postes budgétaires comme en témoignent les coefficients budgétaires. Certaines dépenses sont pré-engagées. Au niveau d'un ménage, l'influence budgétaire d'un achat à crédit est abordée. L'exploitation d'un dossier documentaire structuré autour d'informations quantitatives et qualitatives sur les tendances de la consommation permet à l'élève d'étudier l'évolution de la consommation dans un développement structuré.
Comment évoluent les modes de consommation ?	■ Mettre en évidence l'influence du développement durable sur les choix de consommation. ■ Repérer l'influence du numérique dans l'évolution des modes de consommation.	***Développement durable*** ***Consommation responsable*** ***Propriété / usage*** ***Place de marché*** ***Economie circulaire (retraitement et recyclage des produits)*** ***E-commerce***	Les évolutions liées au développement durable et au numérique influent sur les choix de consommation. Ainsi, de nouveaux modes de consommation se développent : • la consommation responsable prend en compte de nouveaux critères, notamment le respect de l'environnement, l'économie locale, la santé ... ; • la consommation via internet implique le développement du « e-commerce » et le recours aux places de marché. • Ces modes de consommation induisent des changements de pratiques : • la propriété et l'usage des biens peuvent se dissocier ; • la logique de production linéaire cohabite avec une logique de production circulaire (biens entièrement recyclables ou produits à base de biens recyclés, biens d'occasion ...). À travers des exemples d'actualité, des données quantitatives institutionnelles, mais aussi des pratiques de consommation de l'élève, il s'agit de faire apparaître les enjeux économiques et sociaux liées à l'évolution des modes de consommation. **Lien avec l'enseignement professionnel (développement durable et e-commerce).**

Pour les élèves sous statut scolaire, ce module représente environ **19 heures** de l'enseignement total sur les trois années de formation.

■ Module 2 - La consommation : quels choix pour les ménages ? (2/2)

Afin de satisfaire leurs besoins, les ménages utilisent leur revenu disponible à des fins de consommation ou d'épargne. Les choix de consommation révèlent des évolutions dans les pondérations des postes budgétaires. La prise en compte du développement durable et l'influence des technologies numériques modifient les modes de consommation. Le droit encadre l'acte d'achat afin de protéger le consommateur.

Questions	Capacités	Notions	Indications complémentaires
Comment protéger le consommateur dans son acte d'achat ?	■ Repérer les droits et les obligations du vendeur et du consommateur. ■ Présenter les enjeux de la protection des données personnelles.	***Asymétrie d'information*** ***Consommateur*** ***Contrat de vente*** ***Principes de la protection des données personnelles*** ***CNIL***	Le contrat de vente fait apparaître une asymétrie d'information entre un consommateur et un vendeur professionnel. Le droit de la consommation et certaines autorités indépendantes cherchent à rétablir l'équilibre entre les deux parties en protégeant le consommateur : • dans le contrat de vente, notamment à travers l'obligation d'information ; • pour le e-commerce, essentiellement à travers le traitement et l'utilisation des données personnelles collectées. Des situations liées à ces problématiques permettent à l'élève de préciser les enjeux et la nécessité d'un encadrement par le droit. **Lien avec les enseignements professionnels (contrat de vente).**

Pour les élèves sous statut scolaire, ce module représente environ **19 heures** de l'enseignement total sur les trois années de formation.

■ Module 3 - La production : quelles évolutions ?(1/2)

L'entreprise effectue des choix de combinaison des facteurs de production et recherche par son organisation productive une performance économique. Concomitamment aux évolutions sociales et environnementales, elle intègre d'autres dimensions de la performance. Le numérique influe sur la création de valeur et transforme l'organisation productive.

Questions	Capacités	Notions	Indications complémentaires
Quels sont les choix de l'entreprise en matière de production ?	■ Identifier les facteurs de production et leur combinaison. ■ Expliquer le choix d'une ■ Combinaison productive dans une situation donnée. ■ Expliquer les raisons du recours à l'externalisation.	***Facteurs de production*** ***Combinaison des facteurs de production*** ***Progrès technique*** ***Valeur ajoutée*** ***Investissement*** ***Productivité*** ***Risques*** ***Profit*** ***Externalisation***	L'entreprise produit des biens ou des services en vue de réaliser des profits ou une économie. Elle utilise à ces fins des facteurs de production (le capital et le travail, et dans certains cas des matières premières) pour produire des biens et/ou services et ainsi créer de la richesse, mesurée par la valeur ajoutée. Les choix liés à la combinaison des facteurs de production peuvent être à l'origine de gains de productivité en fonction du coût des facteurs (y compris les matières premières) et de l'introduction du progrès technique dans le processus de production. L'entreprise peut recourir à l'externalisation de certaines de ses fonctions (sous-traitance) ; elle peut aussi être amenée à la délocalisation (nationale ou étrangère) d'une partie de sa production. À travers des situations simples et concrètes, il s'agit pour l'élève de comprendre les choix que peut réaliser une entreprise. NB : les calculs de gains de productivité ne sont pas attendus.

Pour les élèves sous statut scolaire, ce module représente environ **19 heures** de l'enseignement total sur les trois années de formation.

■ Module 3 - La production : quelles évolutions ? (2/2)

L'entreprise effectue des choix de combinaison des facteurs de production et recherche par son organisation productive une performance économique. Concomitamment aux évolutions sociales et environnementales, elle intègre d'autres dimensions de la performance. Le numérique influe sur la création de valeur et transforme l'organisation productive.

Questions	Capacités	Notions	Indications complémentaires
Pourquoi l'entreprise doit-elle dépasser la seule performance économique ?	■ Identifier les dimensions sociale et environnementale de la performance. ■ Expliciter les raisons d'entrer dans une démarche de RSE pour une entreprise.	***Performance économique, sociale, environnementale*** ***Responsabilité sociale des entreprises (RSE)*** ***Notoriété*** ***Rareté des ressources*** ***Normes et lois***	L'entreprise intègre d'autres dimensions de la performance que le seul profit économique. La raréfaction de certaines matières premières, l'évolution de la culture d'entreprise ainsi que les enjeux de notoriété et d'image incitent l'entreprise à s'investir dans la RSE. Il s'agit pour l'élève d'appréhender, à partir de situations réelles, comment les performances sociale et environnementale sont prises en compte, sous différentes formes, par l'entreprise, que ce soit de sa propre initiative ou sous l'action d'incitations institutionnelles : lois (Grenelle de l'environnement par exemple), normes (ISO 26000, ISO14000, SA 8000 notamment), chartes, etc. ; pour certaines entreprises, il existe l'obligation de publication d'un rapport annuel dit « Rapport RSE ». Un lien avec les périodes de formation en milieu professionnel (PFMP) peut être envisagé : l'élève observe ce qui se réalise en la matière dans son entreprise d'accueil.
Comment le numérique influe-t-il sur la production d'une entreprise ?	■ Identifier comment le numérique peut être source de création de valeur. ■ Mettre en évidence l'impact du numérique sur les choix de l'organisation productive	***Création de valeur*** ***Exploitation des données personnelles, de production*** ***Flexibilité*** ***Personnalisation de l'offre et adaptation de l'outil de production*** ***Organisation spatiale et temporelle de la production***	Le numérique permet à une entreprise à la fois d'être réactive sur les marchés, de rationaliser la circulation de l'information et d'optimiser son outil de production. Ainsi des gains de productivité peuvent-ils être générés. Le développement du numérique est source de création de valeur pour l'entreprise. La flexibilisation de l'outil de production qui en découle permet de personnaliser davantage l'offre afin de mieux répondre aux attentes de la demande. L'organisation productive peut être modifiée par le numérique, tant d'un point de vue spatiale que temporel : l'entreprise peut faire le choix de produire tout ou partie des biens et/ou services hors ses murs et dans des délais de plus en plus courts. Certaines entreprises collectent des données personnelles des consommateurs qui peuvent être revendues ou exploitées afin d'optimiser la création de valeur. À partir de situations concrètes issues de l'actualité ou des PFMP, il s'agit d'amener l'élève à mettre en évidence l'impact du développement du numérique sur la production de l'entreprise (biens, services, données). **Lien avec l'enseignement professionnel (personnalisation de l'offre-exploitation des données personnelles).**

Pour les élèves sous statut scolaire, ce module représente environ **19 heures** de l'enseignement total sur les trois années de formation.

■ Module 4 - L'État : quel rôle dans l'activité économique ?

L'activité économique est évaluée par des indicateurs permettant des comparaisons, notamment au sein de l'Union Européenne. Dans le cadre de ses fonctions régaliennes, l'État tient compte de ces indicateurs pour conduire et évaluer la politique économique.

Questions	Capacités	Notions	Indications complémentaires
Comment mesurer l'activité économique ?	■ Interpréter des indicateurs de l'activité économique. ■ Commenter les indicateurs de l'économie française au regard d'autres pays européens.	***PIB*** ***Balance commerciale*** ***Croissance économique Développement économique*** ***Autres indicateurs : IDH, ensemble d'indicateurs de développement durable***	Le Produit intérieur brut (PIB) est souvent considéré comme l'indicateur principal de mesure de l'activité économique car il agrège la richesse créée par les différents agents économiques d'un pays. Cet indicateur présente cependant des limites qu'il convient de mettre en évidence. La balance commerciale constitue un autre indicateur de l'activité économique. En France, l'INSEE propose « un ensemble d'indicateurs phares de développement durable » qui permet d'effectuer des comparaisons entre pays membres de l'Union européenne. Il s'agit de développer chez l'élève la capacité à comprendre des indicateurs de l'activité économique et à les commenter. Il est possible de s'appuyer sur les indicateurs de l'INSEE répondant aux objectifs de réduction des inégalités, de consommation et production responsables, de travail décent, de croissance durable, de lutte contre les changements climatiques. **Lien avec l'enseignement d'histoire-géographie : Des réseaux de production et d'échanges mondialisés.**
Comment l'État agit-il sur l'activité économique ?	■ Identifier les fonctions de l'État. ■ Repérer, à travers les postes budgétaires, des mesures de politique économique (incitation et lutte contre les déséquilibres).	***Politique économique*** ***Allocation, redistribution, régulation*** ***Budget de l'État*** ***Chômage, dette*** ***Lutte contre le chômage : politique active / passive***	La situation macroéconomique française fait apparaître des déséquilibres : chômage, dette publique, balance commerciale, notamment. L'État conduit une politique économique pour les traiter. Il s'agit, à travers l'étude du budget de l'État, de repérer des mesures de politiques économiques structurelles ou conjoncturelles. Dans le cas particulier de la politique de l'emploi, une différenciation est réalisée entre les mesures actives et passives.

Pour les élèves sous statut scolaire, ce module représente environ **14 heures** de l'enseignement total sur les trois années de formation.

■ Module 5 - Le travail : quelles mutations ?(1/2)

La généralisation du numérique (informatique et réseaux) au sein des organisations entraîne de nouvelles modalités de travail qui, elles-mêmes, établissent des droits et des obligations. La relation de travail se traduit par un contrat de travail ou par un contrat de prestation de services. La formation tout au long de la vie devient un enjeu prégnant pour pérenniser l'employabilité.

Questions	Capacités	Notions	Indications complémentaires
Comment le numérique transforme-t-il les modalités du travail ?	■ Repérer les modalités du travail engendrées par le développement du numérique. ■ Identifier les conséquences de l'évolution des modalités du travail.	***Travail collectif, travail collaboratif, travail à distance, télétravail*** ***Flexibilité du travail : horaires, organisation de la journée de travail, lieux de travail, lieux de formation ...*** ***Décloisonnement entre la vie privée et la vie professionnelle*** ***Droit à la déconnexion***	Le développement du numérique modifie la manière dont le travail s'exerce. Ces modalités de travail qui transforment l'organisation traditionnelle des activités salariées ou non salariées se déploient, posant de nouvelles questions au sein des organisations : quand et où travaille-t-on ? Comment travaille-t-on : seul ou collectivement ? L'utilisation professionnelle du numérique, notamment hors les murs de l'entreprise, peut générer la mobilisation quasi-permanente des individus qui ont besoin d'être protégés. Cette utilisation, à des fins personnelles ou professionnelles, sur le lieu de travail ou ailleurs, pose la question du décloisonnement entre la vie privée et la vie publique. Le droit s'empare progressivement de ces sujets pour réguler les pratiques. À partir d'exemples concrets (tirés notamment de l'actualité ou de situations rencontrées en PFMP) ainsi que de cas simples de jurisprudence ou de situations didactisées, il s'agit d'étudier ce que l'informatique en réseaux modifie dans les modalités du travail et d'examiner comment le droit s'en saisit afin de codifier les usages. **Lien avec l'enseignement professionnel - contexte d'exercice des activités professionnelles.**

Pour les élèves sous statut scolaire, ce module représente environ **18 heures** de l'enseignement total sur les trois années de formation.

■ Module 5 - Le travail : quelles mutations ?(2/2)

La généralisation du numérique (informatique et réseaux) au sein des organisations entraîne de nouvelles modalités de travail qui, elles-mêmes, établissent des droits et des obligations. La relation de travail se traduit par un contrat de travail ou par un contrat de prestation de services. La formation tout au long de la vie devient un enjeu prégnant pour pérenniser l'employabilité.

Questions	Capacités	Notions	Indications complémentaires
Quels statuts possibles pour une relation de travail ?	■ Repérer les caractéristiques du contrat de travail et du contrat de prestation de services. ■ Distinguer les différents types de contrat de travail. ■ Différencier les statuts de salarié et d'indépendant.	***Contrat de travail : les trois éléments caractéristiques*** ***Contrat de prestation de service*** ***Les types de contrat de travail : CDI, CTT, CDD*** ***Organisation du temps de travail*** ***Rémunération Représentation Statut du salarié Statut de l'indépendant***	Le contrat de travail est une modalité courante de formalisation de la relation de travail qui lie un employeur à des personnes identifiées comme salariées. Face à cette forme classique de relation contractuelle, le contrat de prestation de services se développe. Ces deux modalités de relation de travail induisent deux statuts différents (salariat et travail indépendant) qui génèrent des droits et des obligations différentes. À travers l'étude de ces contrats, de situations issues de l'actualité, d'expériences professionnelles des élèves, il s'agit de dégager les éléments caractérisant la relation de travail ainsi que les droits et obligations découlant du statut de salarié ou de travailleur indépendant.
Pourquoi se former tout au long de la vie ?	■ Repérer les enjeux de la formation tout au long de la vie pour l'individu et pour l'entreprise. ■ Identifier les possibilités de modalités de formation.	***Compétences, qualifications*** ***Compte personnel de formation*** ***Formation tout au long de la vie*** ***Formation initiale, continue*** ***VAE, contrats d'apprentissage, de professionnalisation*** ***E-learning***	Les mutations du travail impliquent une professionnalisation qui sans cesse évolue. Le développement permanent des compétences professionnelles devient ainsi un enjeu important afin de répondre aux besoins des entreprises et de maintenir l'employabilité des individus. La formation tout au long de la vie apporte des éléments de réponse puisqu'elle vise à assurer un continuum entre la formation initiale, générale ou professionnelle et l'ensemble des situations où s'acquièrent des compétences : actions de formation continue, activités professionnelles, implications associatives ou bénévoles. Elle inclut les démarches d'orientation, de bilan d'accompagnement vers l'emploi, de formation et de validation des acquis de l'expérience. À travers l'exploration de différents dispositifs de formation ou de témoignages de professionnels, il s'agit de montrer ce que la formation tout au long de la vie offre comme perspectives aux entreprises et aux individus. Cela peut être l'occasion de préparer les élèves à leur future vie professionnelle

Pour les élèves sous statut scolaire, ce module représente environ **18 heures** de l'enseignement total sur les trois années de formation.

ÉCONOMIE - DROIT

Module 1 : Agents économiques Echanges Production marchande /non marchande Consommation Marché	**Module 1 :** Etat de droit Constitution Fonctions du droit Caractères de la règle de droit Sources du droit nationales et européennes Principe de hiérarchie des normes.	**Module 1 :** Contrat : définition, finalités et éléments caractéristiques. Droits et obligations Conditions de mise en œuvre de la responsabilité civile contractuelle Dommages-intérêts.	14 h
Module 2 : Revenu disponible Prélèvements obligatoires Consommation Epargne Poste et coefficient budgétaires Dépense pré-engagée Crédit	**Module 2 :** Développement durable Consommation responsable Propriété / usage Place de marché Economie circulaire (retraitement et recyclage des produits) E-commerce	**Module 2 :** Asymétrie d'information Consommateur Contrat de vente Principes de la protection des données personnelles CNIL	19 h
Module 3 : Facteurs de production Combinaison des facteurs de production Progrès technique Valeur ajoutée Investissement Productivité Risques Profit Externalisation	**Module 3 :** Performance économique, sociale, environnementale Responsabilité sociale des entreprises (RSE) Notoriété Rareté des ressources Normes et lois	**Module 3 :** Création de valeur Exploitation des données personnelles, de production Flexibilité Personnalisation de l'offre et adaptation de l'outil de production Organisation spatiale et temporelle de la production	19 h
Module 4 : PIB Balance commerciale Croissance économique Développement économique Autres indicateurs : IDH, ensemble d'indicateurs de développement durable	**Module 4 :** Politique économique Allocation, redistribution, régulation Budget de l'État Chômage, dette Lutte contre le chômage : politique active / passive		14 h
Module 5 : Travail collectif, travail collaboratif, travail à distance, télétravail Flexibilité du travail : horaires, organisation de la journée de travail, lieux de travail, lieux de formation ... Décloisonnement entre la vie privée et la vie professionnelle Droit à la déconnexion	**Module 5 :** Contrat de travail : les trois éléments caractéristiques Contrat de prestation de service Les types de contrat de travail : CDI, CTT, CDD Organisation du temps de travail Rémunération Représentation Statut du salarié Statut de l'indépendant	**Module 5 :** Compétences, qualifications Compte personnel de formation Formation tout au long de la vie Formation initiale, continue VAE, contrats d'apprentissage, de professionnalisation E-learning	18 h

Retour Sommaire

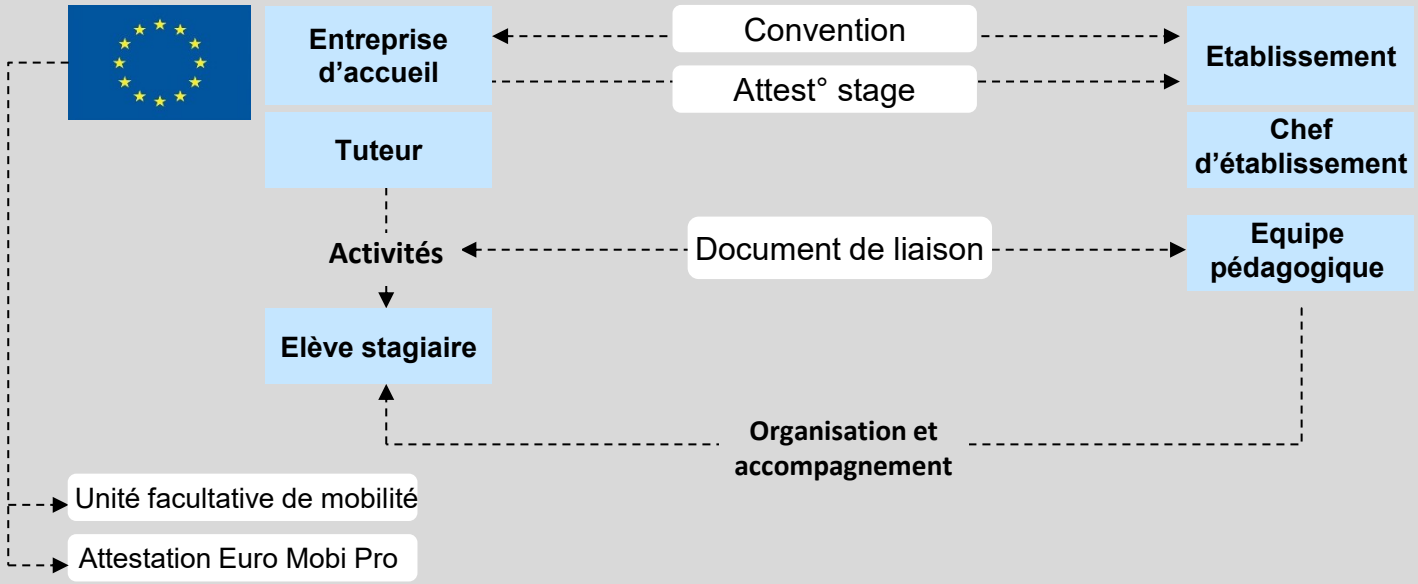
Périodes de Formation en Milieu Professionnel

VOIE SCOLAIRE

Les PFMP permettent d'acquérir ou d'approfondir des compétences professionnelles

Les périodes de formation en milieu professionnel peuvent se dérouler dans tous les types d'organisation présentées dans le référentiel des activités professionnelles et proposant des activités d'assistance à la gestion des organisations.
La diversification des lieux d'accueil relève du choix du candidat par rapport à son projet professionnel. Elle n'est pas exigée car ce n'est pas tant la diversité des lieux de PFMP qui est synonyme de professionnalité que la diversité et la richesse des situations professionnelles rencontrées

Voie scolaire : 20 semaines



Pour les candidats positionnés par décision du Recteur, **la durée minimale** de la PFMP est de :

- 10 semaines pour les candidats de la voie scolaire
- 8 semaines pour les candidats issus de la formation professionnelle

Dans le cas où le cycle de formation se déroule sur deux ans la durée des PFMP est ramenée à 16 semaines

Circulaire n° 2016 - 053 du 29 mars 2016
Arrêté du 21 novembre 2018
Circulaire n° 2003 - 203 du 17 novembre 2003 (PFMP à l'étranger).
Arrêté du 27 juin 2014 créant cette unité et arrêté du 13 avril 2015 créant cette attestation

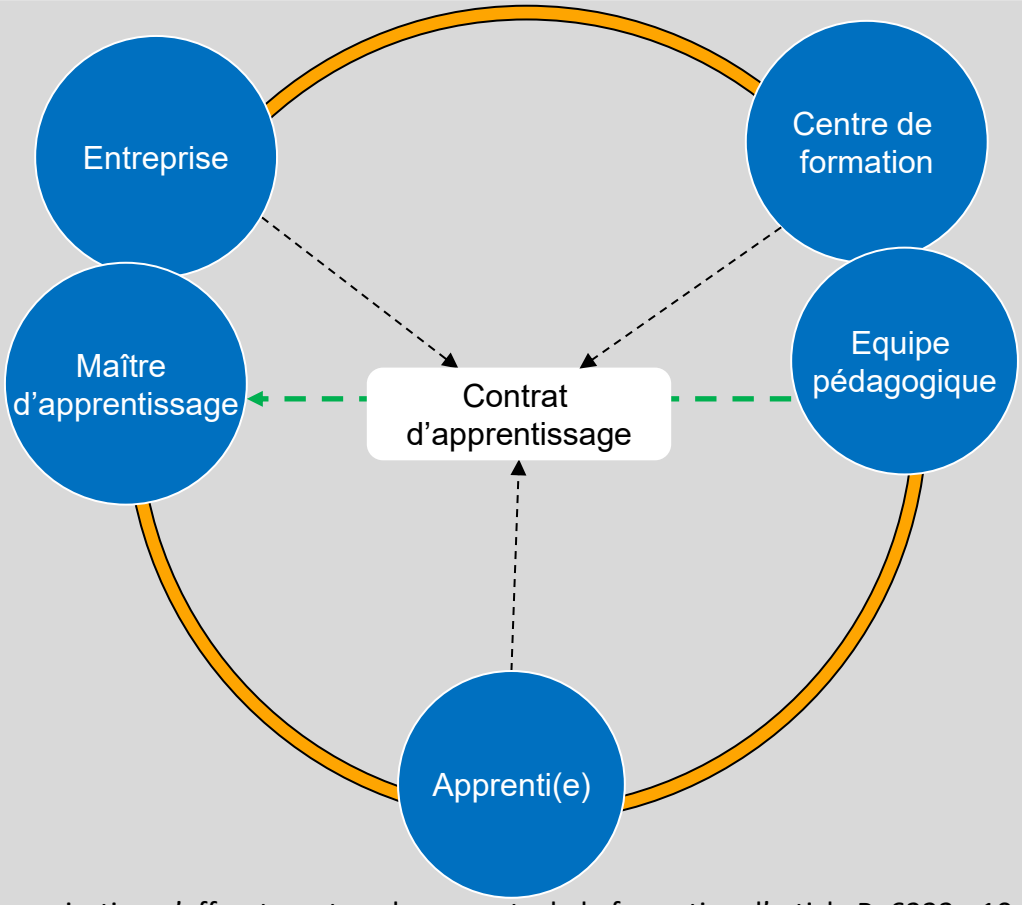
Retour Sommaire

Périodes de Formation en Milieu Professionnel

VOIE APPRENTISSAGE

Les PFMP permettent d'acquérir ou d'approfondir des compétences professionnelles

Les périodes de formation en milieu professionnel peuvent se dérouler dans tous les types d'organisation présentées dans le référentiel des activités professionnelles et proposant des activités d'assistance à la gestion des organisations.
La diversification des lieux d'accueil relève du choix du candidat par rapport à son projet professionnel. Elle n'est pas exigée car ce n'est pas tant la diversité des lieux de PFMP qui est synonyme de professionnalité que la diversité et la richesse des situations professionnelles rencontrées



En cas de situation d'organisation n'offrant pas tous les aspects de la formation, l'article R. 6223 - 10 du Code du travail sera mis en application.

Retour Sommaire

Mission globale

→ Apporter un appui à un dirigeant de petite structure

→ À un ou plusieurs cadres ou à une équipe dans une plus grande structure

→ Dans tous les secteurs d'activité

→ Au sein de tout type d'organisations

→ dans un contexte de mutations profondes des activités de services, notamment en raison de l'impact des restructurations caractérisé par :

- des nouvelles formes d'organisation du travail,
- de la dématérialisation des informations,
- de la transformation numérique des activités
- et de l'automatisation de certains processus.

Rôle d'interface auprès des responsables, de référent reconnu par les tiers et de support pour les autres membres et services de l'entité.

Suite

Retour Sommaire

Emplois concernés

Profil d'emploi courant :

- assistant de gestion ;
- gestionnaire administratif ;
- agent de gestion administrative ;
- employé administratif ;
- agent administratif ;
- secrétaire administratif ;
- technicien des services administratifs ;
- adjoint administratif.

Certains contextes d'exercice et secteurs d'activité :

- secrétaire-assistant juridique ;
- secrétaire-assistant médical ;
- assistant de gestion locative en immobilier ;
- agent administratif logistique transport ;
- employé de gestion de copropriété ;
- assistant digital ;
- assistant ressources humaines ;
- secrétaire de mairie ;
- assistant comptable

Suite

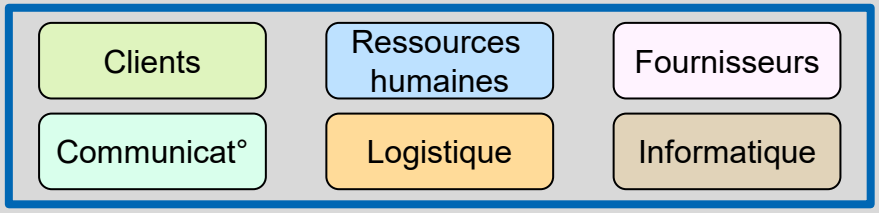
Retour Sommaire

Types d'organisations

une forte polyvalence

Sous la responsabilité directe :
- chef d'entreprise,
- cadre dirigeant,
- gérant,
- artisan,
- commerçant,
- profession libérale,
- président d'association,
- Maire…

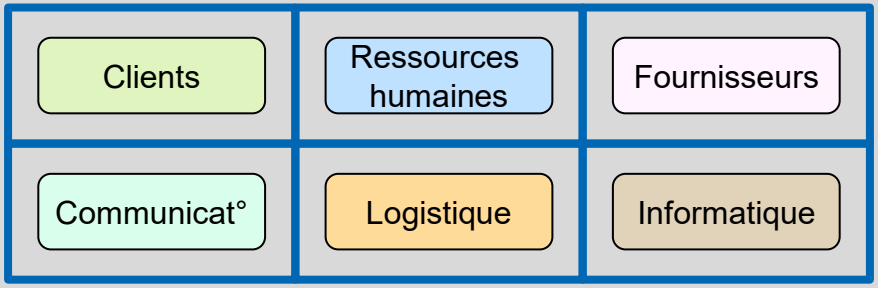
Petite organisation



spécialisation rendue nécessaire

Sous la responsabilité :
- cadre intermédiaire
- d'un chef de service,
- d'un chef de bureau
- responsable fonctionnel

Grande organisation



Suite
Retour Sommaire

Environnement technologique et économique de l'emploi

1 - Les personnels administratifs prennent en charge des activités relevant de la **communication**, notamment externe, avec comme valeur ajoutée leur degré d'initiative, leur sens de l'autonomie et des responsabilités.

Recherche de performance, nécessitent l'utilisation d'outils et de solutions informatiques
Le poids des réglementations en constante évolution, notamment en matière juridique, fiscale et sociale,
Un développement de la pression concurrentielle associé à une transformation des comportements d'achat et de consommation
Productivité administrative devient un indicateur majeur de la réactivité des organisations.

2 - Les métiers administratifs doivent intégrer ces évolutions notamment des **problématiques** :

- de gestion (suivi et contrôle des coûts, de la rentabilité, suivi budgétaire) ;
- commerciales (prospection, accueil et relations avec les clients, les adhérents, les usagers, satisfaction et fidélisation) ;
- juridiques et réglementaires (veille, normalisation, contraintes administratives, programmes d'aide, etc.) ;
- sociales (conditions de travail, temps de travail, représentation du personnel, etc.).

3 - Les **évolutions technologiques** sont caractérisées par :

Technologies du numérique impactant les modes d'organisation du travail : réseaux local et étendu, logiciels bureautiques et spécialisés, progiciels de gestion intégré, outils de travail collaboratif et coopératif ;
un mouvement de dématérialisation des informations qui conduit à l'utilisation massive de documents électroniques et à l'échange de données informatisées.
la maîtrise de clés sécurisées, de plates-formes collaboratives, de transferts de fichiers, d'actualisation de données (intranet et extranet)
Une polyvalence
La connaissance d'une suite de gestion.

Suite
Retour Sommaire

Conditions générales d'exercice (1/3)

Espace de travail

Le poste de travail comprend habituellement un équipement de bureau complet (mobilier, téléphone, équipement informatique, dispositif de transmission et de reproduction de l'information).
Il peut se situe dans des espaces très ouverts (type plate-forme collective ou open-space
Dans des lieux qui peuvent aussi constituer un lieu d'accueil dans les petites unités.
Une partie des activités administratives peuvent être exercées en distanciel (télétravail).

Autonomie et responsabilité

L'autonomie de l'assistant de gestion est attachée à la nature de son poste. Il travaille dans le cadre des consignes qui lui sont données, des procédures prédéfinies et de marges d'autonomie fixées par ses supérieurs. Il rend compte régulièrement de son travail tout en disposant d'une marge d'initiative, attendue par l'encadrement, du fait même de la définition de sa fonction et de la nécessité d'anticipation qu'elle comporte. Il peut aussi être amené à formuler des propositions d'améliorations, en particulier sur le plan organisationnel ou sur le traitement de l'information. Il doit savoir faire preuve d'analyse critique, rendre compte d'anomalies observées et effectuer des propositions d'améliorations. Son pouvoir décisionnel est limité aux aspects opérationnels des activités pour lesquelles il a reçu délégation.
Les missions qui lui sont confiées supposent, par essence, une bonne connaissance des finalités de l'organisation, de l'activité de ses supérieurs et des autres collaborateurs et de sa place dans l'organisation globale. Il peut ainsi, dans le cadre de son poste et des délégations qui lui sont attribuées, cerner le champ et les limites de sa propre responsabilité dans l'organisation.
Son rôle d'interface relationnelle exige une loyauté totale et une transparence de son action à l'égard de ses supérieurs. Il alerte régulièrement ses supérieurs des dysfonctionnements et des aléas qu'il a repérés.
L'exercice des activités de l'assistant de gestion s'organisera dans le respect de la confidentialité et de la réglementation en vigueur en matière de protection des données (Règlement général sur la protection des données - RGPD).

Suite

Retour Sommaire

Conditions générales d'exercice (2/3)

Maîtrise des technologies

L'assistant de gestion échange en permanence avec ses supérieurs hiérarchiques, ses collègues et les partenaires extérieurs. Il mobilise donc en permanence les outils de communication à distance. Il doit maîtriser également les technologies de communication, de production et de gestion des documents ainsi que de recherche et de mise à jour d'informations.
Ses activités sont inscrites au cœur du système d'information de l'organisation et le conduisent donc à utiliser un progiciel de gestion intégré mais aussi les espaces collaboratifs et la mise à jour de sites via une interface d'administration.
Dans certains contextes et selon l'entité, il peut être aussi appelé à conseiller les membres du service sur l'usage de ces outils numériques et à contribuer au diagnostic des problèmes qu'ils peuvent rencontrer, sur les aspects techniques de leur poste de travail.

Maîtrise de compétences langagières et rédactionnelles

Dans son rôle d'interface et de producteur de documents et de supports de communication, le titulaire du baccalauréat professionnel AGO doit savoir communiquer dans un contexte social et professionnel. Ceci nécessite de s'exprimer à l'écrit et à l'oral avec clarté et rigueur selon les situations, les destinataires ou les interlocuteurs. Il doit développer un discours construit, raisonné et argumenté à l'écrit et à l'oral, ainsi que communiquer et entrer en relation avec les autres de manière appropriée (écoute, respect de la pluralité des points de vue, capacité à s'exprimer et débattre).
Vecteur de l'image de l'organisation, sa maîtrise de l'orthographe, de la grammaire et de la syntaxe est impérative. Pouvant évoluer dans des secteurs très spécialisés, il devra également adopter un langage respectant les codes et lexiques adaptés en langue française et éventuellement en langue étrangère.

Suite
Retour Sommaire

Conditions générales d'exercice (3/3)

Maîtrise de compétences comportementales

L'assistant de gestion, du fait de sa multivalence, doit impérativement savoir hiérarchiser les dossiers qu'il traite et donc fixer des priorités dans l'organisation de ses activités. De plus, devant répondre à des sollicitations diverses et résoudre rapidement de multiples problèmes, il doit gérer le stress lié à ces aléas et aux perturbations dans le déroulement de ses activités.

Il doit s'organiser dans son activité professionnelle et s'adapter aux changements de l'environnement tout en conservant la maîtrise de soi. Il doit ainsi adapter son action face aux aléas et savoir gérer un incident, un imprévu survenu dans la réalisation de l'une des activités qui lui sont confiées.

Pour réduire les tensions, il doit faire preuve d'écoute active dans sa relation avec tous les acteurs internes et externes de l'entité.

En relation avec les partenaires internes et externes de l'organisation, l'assistant de gestion peut avoir un rôle de représentation et doit donc répondre à une forte exigence en termes de comportements attendus (amabilité, conscience professionnelle, diplomatie, discrétion, présentation adaptée). Il doit savoir utiliser les codes sociaux liés au contexte professionnel.

Retour Sommaire